

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-769
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 april 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Team Support Investments B.V., gevestigd te Almere, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 20 november 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De Adviseur heeft Consument geadviseerd over en voor hem bemiddeld met betrekking tot het oversluiten van de hypothecaire geldlening. Consument heeft gesteld dat de Adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur verwacht mag worden. De klacht van Consument ziet op de volgende onderdelen: de vergoeding voor vervroegd aflossen; de belastingteruggave; de nota van afrekening; de voortvarendheid van de Adviseur bij het adviestraject en de medewerking van de Adviseur bij de klachtafhandeling. De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de Adviseur zich niet heeft gedragen zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur verwacht had mogen worden of dat Consument schade heeft geleden welke door de Adviseur dient te worden vergoed.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de door Consument ingediende aanvullende stukken van 6 april en 10 april 2017;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur;
- de door Consument ingediende aanvullende stukken van 10 september 2017 en
- de door Consument ingediende aanvullende stukken van 12 oktober 2017.

De Adviseur is per brief van 16 oktober 2017 en per e-mail op 13 september 2017 en op 30 oktober 2017 in de gelegenheid gesteld te reageren op de aanvullende stukken van Consument van 10 september 2017 en 12 oktober 2017. De Adviseur heeft hier geen gebruik van gemaakt.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2007 met ING Bank N.V. een hypothecaire geldleningsovereenkomst gesloten ten bedrage van € 160.500,-.
- 2.2 Op 2 november 2016 heeft een adviesgesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Adviseur voor het oversluiten van deze hypothecaire geldlening, bij welke gelegenheid de overeenkomst van opdracht is ondertekend.
- 2.3 De Adviseur heeft op 15 november 2016 het adviesrapport opgesteld. Het adviesrapport vermeldt een indicatieve vergoeding voor vervroegd aflossen (ook wel boeterente genoemd) van € 27.794,- en een indicatieve eenmalige belastingteruggave van € 7.015,-. In het adviesrapport is het volgende vermeldt:

'INDICATIE EENMALIGE BELASTINGTERUGGAVE

<i>Totaal fiscaal aftrekbare bedragen</i>	<i>€ 31.301</i>
<i>Eenmalige extra belastingteruggave</i>	<i>€ 7.015'</i>
<i>(...)</i>	

' 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.'*

- 2.4 Op 23 november 2016 is een renteaanbod uitgebracht door ABN AMRO Bank N.V. De geldlening bedraagt € 192.500,-.
- 2.5 De door de Adviseur opgemaakte financieringsopzet, overzicht vergelijking hypotheeklasten en het renteaanbod van deze geldverstrekker zijn op 29 november 2016 door Consument ondertekend. De financieringsopzet vermeldt een vergoeding voor vervroegd aflossen van € 27.794,- en een gewenst hypotheekbedrag van € 192.500,-. In de financieringsopzet wordt vermeld dat de tarieven indicatief zijn.
- 2.6 De aflosnota van ING Bank N.V. vermeldt een vergoeding voor vervroegd aflossen van € 30.835,83,-. In de aflosnota staat verder vermeldt dat deze bedragen gelden als de geldlening is afgelost op 19 december 2016. Indien de geldlening na 19 januari 2017 wordt afgelost dient een nieuwe aflosnota te worden opgevraagd.
- 2.7 Op 27 december 2016 heeft de nieuwe geldverstrekker een hypotheekofferte uitgebracht.
- 2.8 Op 10 januari 2017 heeft de Adviseur de nota van afrekening, zoals opgemaakt door de notaris, aan Consument gestuurd. Op de nota van afrekening staat, voor zover relevant, het volgende vermeldt:
(...)

Factuurdatum :10 januari 2017
Factuurnummer [REDACTED]

		Te Betalen	Te Ontvangen
Hypotheek			
ABN AMRO Bank N.V.			
Lening	€	192.500,00	
Totaal	€	192.500,00	
Hypotheek			€ 192.500,00
Aflossing hypotheek			
ING Bank N.V.			
Hoofdsom	€	150.000,00	
Lopende rente	€	420,00	
30x Dagrente (30x € 23,33)	€	699,90	
*Kosten voor vervroegd aflossen	€	30.699,83	
Termijnbedrag	€	700,00	
Totaal	€	182.519,73	
Aflossing hypotheek		€ 182.519,73	
ING Bank N.V.			
Hoofdsom	€	10.500,00	
Lopende rente	€	18,11	
30x Dagrente (30x € 1,01)	€	30,30	
*Kosten voor vervroegd aflossen	€	136,00	
Termijnbedrag	€	30,19	
Totaal	€	10.714,60	
Aflossing hypotheek		€ 10.714,60	
Kadaster kosten			
*Inschrijving kadaster doorhaling hypotheek	€	15,00	
*Inschrijving kadaster hypotheekakte KIK	€	77,00	
#*Kadastrale inzage hypotheek	€	30,00	
Notariële kosten			
#*Tarief doorhaling hypotheek	€	120,00	
#*Tarief akte van hypotheek	€	275,00	
Diversen			
*Taxatiekosten [REDACTED] Makelaardij	€	350,00	
*Bemiddelingskosten [REDACTED]	€	3.000,00	
Omzetbelasting			
21% omzetbelasting over € 425,00 (waarvan € 89,25 *)	€	89,25	
Totaal:	€	197.190,58	€ 192.500,00
	€	192.500,00	
Blijft door u te betalen	€	4.690,58	

De met een * gemerkte posten zijn mogelijk aftrekbaar voor de inkomstenbelasting.
De met een # gemerkte posten zijn posten waarover omzetbelasting is geheven.

- 2.9 Op 10 januari 2017 heeft Consument de Adviseur een e-mailbericht gestuurd waarin hij aangeeft niet te begrijpen waarom hij een nota van afrekening ontvangt met een te betalen bedrag van € 4.690,58,-.
- 2.10 Op 17 januari 2017 is de hypotheekakte bij de notaris gepasseerd. Deze akte heeft Consument onder protest getekend. Vlak voor het passeren van de akte is telefonisch contact geweest tussen Consument en de Adviseur. De Adviseur heeft voorgesteld om het passeren van de hypotheekakte uit te stellen zodat hij aan Consument de nota van afrekening kan toelichten. Consument heeft dit voorstel afgewezen.
- 2.11 Op 20 januari 2017 heeft een vervolgesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Adviseur waarin Consument zich heeft beklagd over het adviestraject.
- 2.12 Van 26 januari 2017 tot 5 april 2017 is tussen partijen gecorrespondeerd over de klacht van Consument. De Adviseur heeft via een e-mailbericht toegezegd de klacht van Consument intern en met de nieuwe geldverstrekker te zullen bespreken. Daarnaast heeft de Adviseur aangegeven het verschil tussen de bedragen van de eenmalige belastingteruggave te zullen voorleggen aan een boekhouder. Op 4 april 2017 heeft Consument de klacht bij het Kifid ingediend.
- 2.13 Op 5 april 2017 heeft de klachtbehandelaar de vordering tot financiële genoegdoening van Consument afgewezen.

- 2.14 Op 10 september 2017 heeft Consument de voorlopige aanslag inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen 2017 overgelegd. Daarin staat dat de totale teruggaaf inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen van de gezamenlijke aangifte van Consument en zijn partner € 5.859,- bedraagt.
- 2.15 Op 12 oktober 2017 heeft Consument een brief van ING Bank N.V. van 6 oktober 2017 toegestuurd inhoudende een herberekening van de aflossingskosten naar aanleiding van de Leidraad: 'Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek' (hierna: Leidraad) van de Autoriteit Financiële Markten (hierna: AFM). De Adviseur is in de gelegenheid gesteld hierop te reageren maar heeft dit niet (tijdig) gedaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot betaling van een schadevergoeding welke door Consument is begroot op € 7.500,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. De Adviseur heeft niet gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht en heeft daarmee zijn zorgplicht geschonden.
- De Adviseur heeft berekend dat de vergoeding voor vervroegd aflossen € 27.794,- zal bedragen. De definitieve vergoeding voor vervroegd aflossen bedraagt € 30.835,83,-.
 - De Adviseur heeft berekend dat de belastingteruggave om en nabij € 8.000,- zal bedragen. De belastingteruggave bedraagt € 5.400,-.
 - Consument ziet zich geconfronteerd met de nota van afrekening van de notaris van 10 januari 2017 ten bedrage van € 4.690,58,-. Dat is vlak voor de passeerdatum van 17 januari 2017. Consument heeft de hypotheekakte onder protest getekend.
 - De Adviseur heeft toegezegd dat de financiering door de geldverstrekker in het jaar 2016 tot stand zou komen, maar de financiering is pas in 2017 tot stand gekomen.
 - De Adviseur heeft onvoldoende medewerking verleend om de klacht van Consument binnen redelijke termijn te behandelen.

Verweer van de Adviseur

- 3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, onderstaande verweren gevoerd. De Adviseur stelt alles in het werk te hebben gesteld om Consument naar behoren te helpen bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening en dat hij jegens Consument niet is tekortgeschoten in zijn verplichtingen. Hiertoe voert de Adviseur de volgende argumenten aan.
- Het bedrag van de berekende vergoeding voor vervroegd aflossen is een indicatie op het moment dat deze wordt opgevraagd bij de geldverstrekker. In de tussentijd kan de rente wijzigen. De definitieve aflosnota heeft de Adviseur opgevraagd bij de notaris en deze is vóór het uitbrengen van de bindende hypotheekofferte aan Consument gestuurd.
 - Consument is zelf verantwoordelijk voor zijn belastingaangifte. De Adviseur is niet aansprakelijk voor het bedrag van de belastingteruggave.

Consument heeft wellicht andere dan bij de Adviseur bekende aangifteposten welke van invloed zijn op het bedrag van de definitieve belastingteruggave. Het bedrag dat door de Adviseur is genoemd berust op een schatting waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.

- Voor het passeren van de hypotheekakte bij de notaris is telefonisch contact geweest met Consument over de aflosnota. Het voorstel van de Adviseur om de passeerdatum te verplaatsen, zodat de Adviseur het te betalen bedrag kan toelichten, is door Consument afgewezen.
- De Adviseur heeft geen invloed op de snelheid van het afhandelen van de financieringsaanvraag door de geldverstrekker. De Adviseur heeft voortvarend gehandeld. Vanwege de feestdagen in de maand december is het niet gelukt de hypotheekakte in 2016 te laten passeren. De adviseur heeft Consument niet toegezegd dat de financiering in 2016 rond zou komen. De adviseur heeft slechts aangegeven dat dit niet onhaalbaar is.

4. Beoordeling

- 4.1 Partijen verschillen van mening over de beantwoording van de vraag of de Adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. De Commissie overweegt als volgt.

Vergoeding voor vervroegd aflossen

- 4.2 Het eerste geschilpunt heeft betrekking op de vergoeding voor vervroegd aflossen van de hypothecaire geldlening en de vraag of Consument er rekening mee had moeten houden dat het definitieve bedrag af zou kunnen wijken van het door de Adviseur opgenomen bedrag. In het door de Adviseur opgemaakte adviesrapport van 15 november 2016 is de vergoeding voor vervroegd aflossen berekend op € 27.794,-. Uit de door de geldverstrekker opgestelde aflosnota bleek een hoger bedrag namelijk, € 30.835,83,-. De Commissie oordeelt dat de vergoeding voor vervroegd aflossen zoals deze blijkt uit het adviesrapport heeft te gelden als indicatie. Dit indicatieve karakter blijkt uit de bewoordingen van het adviesrapport zoals opgenomen in rechtsoverweging 2.3. Voor zover Consument stelt dat de Adviseur is tekortgeschoten in het weergeven van de juiste vergoeding voor vervroegd aflossen en het verschil tussen beide bedragen te groot is, is de Commissie van oordeel dat de Adviseur, door middel van het opnemen van bovengenoemde zinsnede welke het indicatieve karakter duidt van de berekening van de Adviseur, niet onzorgvuldig heeft gehandeld. Consument had hieruit op kunnen maken dat de vergoeding voor vervroegd aflossen afhankelijk is van de rentetarieven op het moment van ontvangst van het verzoek en deze vergoeding anders zou kunnen zijn bij de definitieve berekening. Dat Consument op 6 oktober 2017 een herberekening van ING Bank N.V. heeft ontvangen van de aflossingskosten maakt dit niet anders. Dit laatste geeft slechts blijk van de omstandigheid dat ING Bank N.V. naar aanleiding van de Leidraad van de AFM zoals gepubliceerd op 20 maart 2017 is overgegaan tot herberekening van de in rekening gebrachte vergoedingen voor vervroegd aflossen die haar klanten na 14 juli 2016 hebben betaald. De Adviseur is voor de indicatieve berekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing afhankelijk geweest van de informatie die de geldverstrekker hem heeft doen toekomen.

Belastingteruggave

- 4.3 De Commissie is van oordeel dat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam Adviseur mag worden verwacht dat hij in zijn hypotheekadvies correcte informatie over de fiscale gevolgen van de omzetting van de geldlening verstrekt. Zie hiervoor ook GC Kifid 2017-683. In het adviesrapport staat een eenmalige belastingteruggave ten bedrage van € 7.015.-. Uit het adviesrapport volgt dat het hier gaat om een indicatief bedrag. Dit indicatieve bedrag is afhankelijk van de in het adviesrapport opgenomen variabelen. De Adviseur heeft deze berekening gemaakt naar aanleiding van de in het adviesrapport opgenomen financieringskosten en heeft aangegeven dat het definitieve bedrag van de eenmalige belastingteruggave afhankelijk is van de definitieve financieringskosten. De door Consument overgelegde voorlopige aanslag inkomstenbelasting 2017 geeft slechts blijk van de voorlopige totale belastingteruggave inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen voor de gezamenlijke belastingaangifte van Consument en zijn partner. Het gaat hier namelijk om twee verschillende soorten belastingteruggaven, enerzijds een eenmalige belastingteruggave met betrekking tot de woning en anderzijds een totale belastingteruggave naar aanleiding van de gezamenlijke aangifte. Gesteld noch gebleken is dat het bedrag in het adviesrapport dient overeen te komen met het bedrag van de voorlopige totale belastingteruggave inkomstenbelasting en premies volksverzekeringen in 2017 en dat dit verschil schade vormt voor Consument, hetgeen voor rekening van de Adviseur dient te komen.

Nota van afrekening

- 4.4 De Commissie is van oordeel dat het door Consument te betalen bedrag van de nota van afrekening geen schade vormt maar het saldo is van diverse door Consument te betalen bedragen. Het totaalbedrag ziet onder meer op door Consument te betalen hypotheekrente voor de geldlening, taxatiekosten, advieskosten, notariskosten en een bedrag voor het vervroegd aflossen van de geldlening. Het bedrag van de nota vormt daarmee geen schade die voor rekening van de Adviseur dient te komen.

Voortvarendheid Adviseur bij het adviestraject

- 4.5 Bij de beoordeling van dit onderdeel van de klacht zijn de volgende feiten van belang. Partijen hebben op 2 november 2016 een afspraak gemaakt voor het eerste adviesgesprek. Dat is ook de datum van de ondertekening van de opdrachtbevestiging. Het adviesrapport dateert van 16 november 2016. Op 29 november 2016 is de hypotheekofferte getekend. Op 16 december 2016 heeft Consument per e-mail gevraagd naar de voortgang van de financieringsaanvraag. De bindende hypotheekofferte dateert van 27 december 2016. Op 10 januari 2017 heeft de Adviseur de ontwerpakte en de nota van afrekening per e-mail aan Consument gestuurd. Op 17 januari 2017 is de hypotheekakte bij de notaris gepasseerd. De Commissie overweegt als volgt. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag onder meer worden verwacht dat hij Consument met enige regelmaat op de hoogte brengt van de stand van zaken van de financieringsaanvraag, hem een reëel tijdsplan van die aanvraag voorhoudt en de aan hem gerichte (informatie)verzoeken van de geldverstrekker binnen korte tijd voorlegt. In het onderhavige geval concludeert de Commissie, uit de stellingen van partijen en de door hen overgelegde stukken, dat de Adviseur zijn zorgplicht niet heeft geschonden.

De verstreken tijd tussen het eerste adviesgesprek en het moment van passeren van de hypotheekakte is tweeëneenhalve maand inclusief de feestdagen van december. Dit is naar het oordeel van de Commissie geen onredelijke termijn. Van een toezegging door de Adviseur dat het financieringstraject in 2016 zou worden afgewikkeld is niet gebleken.

Medewerking Adviseur bij de klachtafhandeling

5. De Commissie stelt vast dat Consument op 17 januari 2017 de Adviseur per e-mail heeft bericht dat hij ontevreden is over het adviestraject en samen met de Adviseur tot een oplossing wenst te komen, in de vorm van een financiële genoegdoening aan Consument. De Adviseur heeft aangegeven de klacht met zijn leidinggevende te zullen bespreken. Uit het dossier blijkt dat de Adviseur in de periode tussen 20 januari 2017 en 1 februari 2017 toezeggingen heeft gedaan welke zien op termijnen waarbinnen hij terugkoppeling zou geven ten aanzien van de klacht van Consument. Deze is de Adviseur niet nagekomen. Deze gedragingen van de Adviseur tijdens de interne klachtenprocedure verdienen naar het oordeel van de Commissie geen schoonheidsprijs Dit kan echter niet tot de conclusie leiden dat Consument daardoor schade heeft geleden, welke door de Adviseur vergoed zou moeten worden.

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 40 van het Reglement.