

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-816 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 mei 2017  
Ingediend door : Consumenten  
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen Adviseur  
Datum uitspraak : 4 december 2017  
Aard uitspraak : bindend advies

### **Samenvatting**

De klacht van Consumenten ziet op het advies in 2012 en de handelwijze van de Adviseur nadat zij eind 2013 kenbaar hebben gemaakt vervroegd te willen aflossen. Allereerst wordt overwogen dat van te laat klagen ex artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek geen sprake is. In deze klachtprocedure is niet komen vast te staan dat Consument de Adviseur op de hoogte hebben gebracht van hun wens om (bestaande en toekomstige) eigen middelen aan te wenden voor de vervroegde aflossing van de geldlening. Dat het hypotheekadvies niet aan deze wens tegemoetkomt, kan daarom niet leiden tot de conclusie dat de Adviseur Consumenten onjuist of onvolledig heeft geïnformeerd. Wel heeft de Adviseur steken laten vallen in het vastleggen van het adviestraject, op grond waarvan de Adviseur een bedrag van € 1.250,- aan Consumenten zal moeten voldoen. Niet gebleken is dat de Adviseur na constatering van de beperkingen bij het versneld aflossen van de geldlening onvoldoende onwelwillend is geweest. De overige vorderingen worden afgewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur, met bijlagen;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Adviseur, met bijlagen.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 november 2017 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consumenten hebben de Adviseur in december 2012 benaderd voor advies over de financiering van en bemiddeling bij de aankoop en verbouwing van een woning. Partijen zijn een adviesvergoeding van € 3.490,- overeengekomen.

- 2.2 Op 29 november, 18 en 28 december 2012 hebben partijen met elkaar gesproken. Het “Persoonlijk Financieel Plan” van 31 december 2012 (hierna: het adviesrapport) is vervolgens door de Adviseur opgesteld en door Consumenten voor akkoord ondertekend.

Het adviesrapport vermeldt onder meer:

**“Uw wensen**

(...)

Mate van aflossen

*U wilt dat de gehele hypotheekschuld aan het einde van de looptijd wordt afgelost. U bent bereid hier meer voor te betalen.*

Rentevastperiode

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

(...)

**Uw keuzes**

(...)

Aflossingszekerheid

*U wilt dat uw hypotheekschuld aan het einde van de looptijd gegarandeerd wordt afgelost. U heeft daarom gekozen voor een spaarhypotheek.*

(...)

Rentevastperiode

*U wilt de zekerheid van stabiele maandlasten voor een langere periode. U heeft daarom gekozen voor een rentevastperiode van 30 jaar. (...)*

**Bijlage 1: Uw financiële positie**

(...)

*Op dit moment beschikt u over eigen vermogen in de vorm van spaargeld. U wilt dit niet gebruiken voor de hypotheek.*

(...)

**Bijlage 5: besproken onderwerpen**

(...)

Mogelijkheid tot vervroegd aflossen

*U mag per jaar 10% van de oorspronkelijke hypotheekschuld of het oorspronkelijke leningdeel aflossen. Als u meer aflost dan 10%, dan krijgt u te maken met een boete. U krijgt alleen een boete als uw hypotheekrente hoger is dan de rente die op dat moment geldt. Wilt u vervroegd aflossen? Neemt u dan contact op met uw adviseur. Soms zijn er voordelige alternatieven.”*

In het adviesrapport is uitgegaan van een koopprijs van de woning van € 168.000,- en verbeteringskosten van € 22.000,-.

- 2.3 De geldverstrekker heeft, op advies van de Adviseur, een hypothecaire geldlening aan Consumenten verstrekt. Het betreft een bankspaarhypotheek met een hypotheeksom van € 200.000,-.
- 2.4 Eind 2013 is de verbouwing afgerond en nemen Consumenten contact op met de Adviseur over een extra aflossing.
- 2.5 De geldlening is omgezet met tussenkomst van een andere adviseur.

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

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 10.000,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Consument klagen over het door de Adviseur in 2012 gegeven advies en de handelwijze van de Adviseur nadat zij eind 2013 kenbaar hebben gemaakt vervroegd te willen aflossen.
  - Vanaf het eerste contactmoment hebben Consument aangegeven na de verbouwing van de woning extra te willen aflossen op de geldlening.  
De geschatte kosten van de verbouwing waren € 125.000,-. Het gedeelte van hun eigen vermogen dat niet nodig zou blijken te zijn voor de verbouwing wilden Consumenten gebruiken om de geldlening deels mee af te lossen. Consumenten wilden niet de verplichting maar wel de mogelijkheid hebben om extra af te lossen. Zij zijn niet geïnformeerd over de verschillende hypotheekvormen en de mogelijke fiscale gevolgen van extra aflossingen. In het adviesrapport is opgenomen dat het mogelijk is jaarlijks 10% van de geldlening boetevrij af te lossen. Na de verbouwing is het Consumenten (eerst in 2014 en later in 2016) gebleken dat bij de overeengekomen hypotheekvorm, te weten een bankspaarhypotheek, de mogelijkheden om extra af te lossen zeer beperkt zijn.
  - De Adviseur heeft Consumenten, gelet op de door hen geuite wensen, onjuist geadviseerd. Hij had hen bijvoorbeeld een gedeeltelijk aflossingsvrije (50%) en gedeeltelijke annuïtaire (50%) geldlening moeten adviseren. Een rentevastperiode van dertig jaar is ook niet passend bij de wens van Consumenten om extra af te lossen. Ook heeft de Adviseur ten onrechte geen rekening gehouden met de waarde van de woning na de verbouwing (inmiddels € 380.000,-).
  - De vordering bestaat uit € 3.500,- aan adviesvergoeding van de Adviseur, € 3.000,- aan adviesvergoeding van de andere adviseur, € 150,- aan kosten voor het omzetten van de hypotheek, een boete voor vervroegde aflossing en het verschil in rente en aflossing tussen de overeengekomen en passende geldlening.

#### *Verweer van de Adviseur*

- 3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Consumenten hebben in november 2013 voor het eerst extra willen aflossen. De Adviseur heeft hen een toelichting gegeven op de verstrekte geldlening en uitgelegd dat vervroegd aflossen gebonden was aan voorwaarden. Het was wel mogelijk extra premie op de bankspaarrekening te storten of de geldlening (gedeeltelijk) om te zetten in een annuïtaire of lineaire hypotheek. Door de gewijzigde wetgeving is het thans mogelijk de bankspaarhypotheek vervroegd af te kopen, mits de waarde wordt gebruikt voor aflossing.
  - Uit het adviesrapport blijkt dat Consumenten zijn voorgelicht over de verschillende hypotheekvormen en de mogelijkheid om boetevrij af te lossen. Vervroegd aflossen was geen duidelijke wens van Consumenten.

- Zij hebben dit in ieder geval niet kenbaar gemaakt in het adviestraject. Dit zou ook haaks staan op de wensen van Consumenten de geldlening aan het einde van de looptijd af te lossen, over een lange periode dezelfde lasten te willen hebben (rentevastperiode van 30 jaar) en hun eigen vermogen niet voor de geldlening te willen aanwenden. Zij hebben dus een bewuste keuze gemaakt voor een bankspaarhypotheek.
- De geldlening is onder NHG afgesloten. Een verandering in risicoklasse is niet van toepassing.
- Nadat het Consumenten in november 2014 duidelijk was geworden dat het met de bestaande hypotheekvorm niet mogelijk was (ongelimiteerd) af te lossen, hebben Consumenten pas in 2016 geklaagd. Indien Consumenten van mening zijn dat de Adviseur een onjuist advies heeft gegeven, hadden zij binnen bekwame tijd moeten klagen. Zij hebben te laat geklaagd (artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek, hierna: BW).

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Vast staat dat partijen voor het eerst in 2012 contact hebben gehad over de advisering en bemiddeling bij de financiering van een woning. Vervolgens hebben Consumenten eind 2013 contact gezocht met de Adviseur over het aanwenden van eigen middelen voor de versnelde aflossing van de geldlening. Naar aanleiding van dit contact hebben Consument vervolgens in 2014 en 2016 niet vervroegd afgelost, maar extra ingelegd op de bankspaarrekeningen. De klacht van Consumenten ziet op het advies in 2012 en de handelwijze van de Adviseur nadat zij eind 2013 kenbaar hebben gemaakt vervroegd te willen aflossen.
- 4.2 Voordat de klacht inhoudelijk wordt behandeld, overweegt de Commissie als volgt. Van te laat klagen op grond van artikel 6:89 BW, zoals door de Adviseur is aangevoerd, is geen sprake. Consumenten wilden eind 2013 voor het eerst vervroegd aflossen op de geldlening en zijn toen geconfronteerd met de beperkingen van de overeengekomen hypotheekvorm en de fiscale consequenties die vervroegd aflossen met zich mee kan brengen. Vanaf het moment dat Consumenten constateerden dat vervroegd aflossen niet zonder meer mogelijk was, hebben zij hun concrete bewaren tegen de geadviseerde hypotheekvorm aan de Adviseur geuit. De Adviseur heeft vervolgens de mogelijkheid gekregen te onderzoeken of het in 2012 gegeven advies tegemoetkomt aan de wensen en mogelijkheden van Consumenten en op basis daarvan eventuele actie kunnen ondernemen (vergelijk Hoge Raad 11/06/2010 ECLI:NL:HR:2010:BL8297). Vanaf dat moment zijn partijen in gesprek over de door Consumenten geuite bezwaren tegen de geadviseerde hypotheekvorm. Consumenten hebben daarmee het in artikel 6:89 BW genoemde protest binnen bekwame tijd geuit. Van te laat klagen is geen sprake.
- 4.3 Bij de beoordeling van de juistheid en volledigheid van een hypotheekadvies heeft als uitgangspunt te gelden 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.

Hij is daarbij gehouden informatie in te winnen bij zijn cliënten omtrent zijn kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem verstrekte adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden 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 cliënten vóór het sluiten van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2012-343, 2014-411 en 2017-680).

- 4.4 De Adviseur dient wel door Consumenten zo uitgebreid mogelijk te worden geïnformeerd over hun wensen en mogelijkheden om een passend hypotheekadvies af te kunnen geven. Hoewel Consumenten stellen in het adviestraject kenbaar te hebben gemaakt de geldlening, indien mogelijk, versneld te willen aflossen is dit niet in de beschikking staande (advies)stukken terug te lezen of daaruit af te leiden. Het adviesrapport maakt geen melding van hun wens om de lening versneld af te willen lossen of hun beschikbaarheid over eigen gelden. Ook in (email)correspondentie tussen partijen is niet benoemd wanneer en met welke bedragen Consumenten verwachtten de geldlening te kunnen aflossen. Juist als dit voor Consumenten een essentiële voorwaarde was voor het financieren van de woning met vreemd vermogen, zoals zij ter zitting duidelijk naar voren hebben gebracht, had het op hun weg gelegen de Adviseur op dit punt nadrukkelijker te informeren of hem moeten verzoeken het adviesrapport op dit punt aan te vullen. Het is op basis van voorgaande overwegingen niet komen vast te staan dat Consumenten de Adviseur op de hoogte hebben gebracht van hun wens om (bestaande en toekomstige) eigen middelen aan te wenden voor de vervroegde aflossing van de geldlening. Dat het hypotheekadvies niet aan deze wens tegemoetkomt, kan daarom niet leiden tot de conclusie dat de Adviseur Consumenten onjuist of onvolledig heeft geïnformeerd. Ook kan niet worden vastgesteld dat een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur niet had kunnen komen tot het advies om voor de totale omvang van de hypothecaire lening de bankspaarvorm te kiezen.
- 4.5 Het voorgaande neemt niet weg dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend Adviseur mag worden verwacht dat hij het adviestraject zo vastlegt dat het door hem afgegeven hypotheekadvies een logisch gevolg vormt van de door Consumenten verstrekte informatie. Hij dient het hypotheekdossier op een correcte manier samen te stellen en bij te houden. Het adviesrapport komt op de Commissie over als een algemeen adviesdocument zonder toespitsing op de specifieke omstandigheden en wensen van Consument. Mede hierdoor is het adviestraject slecht te reconstrueren. Een duidelijke verslaglegging had wellicht meer duidelijkheid voor Consumenten gecreëerd, Consumenten eerder aangezet de onder 4.4 omschreven aanvulling op het adviesrapport te melden en misschien zelfs tot een wijziging in de geadviseerde hypotheekvorm geleid. Verder is in bijlage 5 van het adviesrapport een alinea opgenomen over vervroegd aflossen. Achteraf is gebleken dat deze, volgens de Adviseur algemene, informatie niet toegesneden is op de financieringsvorm (bankspaarhypotheek) van Consumenten. Het adviesrapport is op dit punt onjuist of onvolledig. Deze informatie kan alleen in het adviesrapport worden opgenomen indien daarbij nadrukkelijk wordt vermeld dat dit niet direct van toepassing is op de door Consumenten gekozen hypotheekvorm.

Dat deze informatie op een bijlage van het adviesrapport staat vermeld maakt niet dat Consumenten hier minder waarde aan mochten hechten. De Adviseur heeft gelet op voorgaande overwegingen steken laten vallen in de vastlegging van het adviestraject en heeft daarmee onnodig onduidelijkheid bij Consumenten gecreëerd. Naar het oordeel van de Commissie is het daarom naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op het gehele honorarium van € 3.490,- dat tussen partijen is overeengekomen. De Adviseur zal derhalve een deel van de advieskosten aan Consumenten dienen terug te betalen. Dit deel wordt door de Commissie ex aequo et bono begroot op een bedrag van € 1.250,-.

- 4.6 Voorts is de vraag of de Adviseur Consumenten voldoende heeft bijgestaan toen hen duidelijk werd dat zij niet de verwachte vervroegde aflossingen op hun geldlening konden doen. Het komt op de Commissie over alsof de beperkingen in extra aflossingen pas in 2016 voor Consumenten als een probleem wordt ervaren. Consumenten hebben immers zowel in 2014 als in 2015 € 15.000,- in de aan de geldlening gekoppelde bankspaarrekeningen gestort. Pas medio 2016 praten partijen concreet over een eventuele omzetting. Partijen hebben op 3 juni 2016 een gesprek, de geldverstrekker brengt op 6 juni 2016 een offerte uit en kort daarna (begin juli 2016) ontstaat er een emaildiscussie tussen partijen over de juistheid daarvan. Wat zich in de periode tussen juli 2016 en begin 2017 heeft afgespeeld is slecht te reconstrueren. Wel staat vast dat de Adviseur contact heeft gehad met de geldverstrekker en vervolgens Consumenten over de voorwaarden, fiscale regels en omzetting van het bankspaarproduct heeft voorgelicht. Hij heeft Consumenten aangeboden hen kosteloos bij te staan bij de omzetting en een oplossing aangedragen om geen vergoedingsrente voor vervroegde aflossing te hoeven betalen, ondanks dat de Adviseur de mening was toegedaan dat het advies in 2012 niet onjuist was. Consumenten hebben ter zitting aangegeven dat de Adviseur niet reageerde op hun herhaalde informatieverzoeken en zij geen vertrouwen meer in de Adviseur hadden. Volgens Consumenten heeft de Adviseur aangegeven dat zij de omzetting ook elders konden regelen, waarna Consumenten een andere adviseur hebben benaderd. Begin 2017 is de geldlening vervolgens met tussenkomst van een andere adviseur daadwerkelijk omgezet.
- 4.7 Uit de geschetste gang van zaken blijkt dat de Adviseur vanaf eind 2013 in contact is geweest met Consumenten over de beperkingen in aflossingen. Uit de stellingen van partijen en de door partijen overgelegde emailberichten blijkt geen duidelijk beeld van het vastlopen van het adviestraject tussen partijen medio 2016. Niet is komen vast te staan dat het vastlopen van het traject aan de Adviseur is toe te rekenen. Het vergoeden van de advieskosten van de nieuwe adviseur, op basis van de stelling van Consumenten dat de Adviseur onvoldoende welwillend is geweest, is daarom niet op zijn plaats.
- 4.8 Daarnaast hebben Consumenten geen goede verklaring kunnen geven van het niet toepassen van de door de Adviseur aangedragen (en volgens hem in overleg met de geldverstrekker voorgestelde) “tweetrapsraket” om zo de vergoedingsrente voor vervroegde aflossing (geheel of gedeeltelijk) te kunnen voorkomen. De opmerking van Consumenten dat “dat niet zo makkelijk bleek” is onvoldoende om de door de Adviseur aangedragen oplossing om de vergoedingsrente te ontlopen als niet haalbaar te beoordelen. Het deel van de vordering dat ziet op de vergoedingsrente wordt daarom afgewezen.

- 4.9 De gevorderde omzettingskosten en het verschil in rente en aflossing tussen de overeengekomen en passende geldlening hebben Consumenten op geen enkele manier onderbouwd. Ook deze vorderingen worden afgewezen. De Commissie gaat er voorts vanuit dat het geschilpunt over het betrekken van de nieuwe woningwaarde na verbouwing in het hypotheekadvies na de door de Adviseur in dupliek gegeven uitleg is opgelost.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consumenten vergoedt een bedrag van € 1.250,-.

*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 40 van het Reglement.*