

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-192
(mr. A.M.T Wigger, voorzitter, mr. R.J. Paris en mr. J.S.W. Holtrop, leden en
mr. Z. Bonoo als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : G.H. Hemmen Beheer B.V., gevestigd te Assen, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 21 maart 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in 2016 met behulp van de Adviseur zijn hypothecaire geldlening overgesloten. Consument heeft zich bij de Geschillencommissie van Kifid beklagd dat het adviestraject bij de Adviseur in 2016 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 Consument en dat niet is komen vast te staan dat het advies niet passend was. Daarbij wordt opgemerkt dat een passend advies niet per definitie leidt tot de goedkoopst mogelijke hypotheekconstructie. Voorts heeft de Geschillencommissie geoordeeld dat de dossiervorming van Adviseur in het onderhavige geval onvoldoende is geweest en het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op het gehele honorariumbedrag. De Adviseur zal derhalve een deel van de advieskosten aan Consument dienen terug te betalen. Dit deel wordt door de Commissie begroot op een bedrag van € 500,-.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 26 augustus 2017;
- de aanvullende stukken van de Adviseur d.d. 18 september 2017;
- de reactie van Consument d.d. 26 november 2017;
- de reactie van de Adviseur d.d. 28 november 2017.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 oktober 2017 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

De Commissie heeft na de mondelinge enkelvoudige behandeling partijen laten weten de verdere behandeling van de klacht meervoudig te willen afdoen. De Commissie is vervolgens uitgebreid met de leden mr. R.J. Paris en mr. J.S.W. Holtrop. Partijen zijn daarover bericht en in de gelegenheid gesteld, voor zover gewenst, deze leden te wraken. Het is de Commissie gebleken dat partijen hiervan hebben afgezien. Op 12 maart 2018 vond de meervoudige behandeling op stukken plaats.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht wordt uitgegaan van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2012 een hypothecaire geldlening ad € 320.000,- afgesloten bij ASR. De hypothecaire geldlening bestond uit twee leningdelen, te weten een aflossingsvrije hypotheek van € 160.000,- en een spaarhypotheek van € 160.000,-.
- 2.2 Consument heeft zich begin 2016 tot de Adviseur gewend in verband met het aflopen van de rentevastperiode van de hypothecaire geldlening. Consument heeft een overeenkomst van opdracht gesloten met de Adviseur. In de opdrachtbevestiging staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

Verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

Artikel 1 Aard en duur van de opdracht

Het geven van advies /bemiddeling over/van het verkrijgen/wijzigen van een hypothecaire geldlening en de eventuele aflossing en/of verzekering met betrekking tot:

- aankoop woning oversluiting hypotheek anders, namelijk.....
- advies/bemiddeling advies bemiddeling

De overeenkomst tussen beide partijen wordt aangegaan voor:

- afronding genoemde werkzaamheden bepaalde tijd tot..... onbepaalde tijd

Artikel 2 Tarieven en abonnement mogelijkheden

Opdrachtgever is voor het uitvoeren van de aan deze opdracht verbonden werkzaamheden, zoals hierna omschreven in de bijlage, de hieronder genoemde eenmalige vergoeding en/of maandvergoeding verschuldigd.

- Een eenmalige advies/bemiddelingsvergoeding van €1.995

en daarnaast:

- Een eenmalige vergoeding beheer/nazorgvergoeding €500

- 2.3 Bij e-mail van 22 februari 2016 heeft de Adviseur Consument het volgende bericht:

“(…)

Heb even zitten rekenen mbt je hypotheek.

Er zijn bijna geen geldverstrekkers die met minder dan drie volledige jaren als zelfstandige iets willen doen. Toch heb ik het voorgelegd aan AEGON (heb goede connecties aldaar) en ze zijn wel bereid een aanbod te doen.

In de bijlage heb ik een berekening gemaakt als je de hypotheek nu zou oversluiten naar een 20 jaar vaste rente (2,95!!!%)

De aflossing heb ik ook op 20 jaar gezet (pensioenleeftijd?), gelijk aan je huidige spaarhypotheek dus.

De berekening is gebaseerd op een deel aflossingsvrij en een deel annuïteitenhypotheek.

Een rechtstreekse maandelijkse aflossing dus waarbij de maandlasten gelijk blijven (rente daalt, aflossing stijgt)

De opgebouwde waarde in de huidige polis wordt dan gebruikt als aflossing op de hypotheek.

Daarnaast een extra eigen inleg van ca 15.000 (zo kom je onder de 81% marktwaarde en in het tarief van 2,95)

Hierbij ben ik er wel van uit gegaan dat de woning ca 350.000 waard is.

Dit zal moeten blijken uit taxatie, mocht het minder zijn dan kan het zijn dat er nog wat extra eigen middelen nodig zijn (maar dan ook minder hypotheek).

Voordelen nieuwe voorstel:

- Rente 20 jaar vast tegen een scherp tarief van 2,95%. Na de twintig jaar alleen nog een stuk aflossingsvrije hypotheek over
- Hypotheek is verhuisbaar, eventueel mee te nemen dus naar een volgende woning
- Rechtstreekse maandelijkse aflossing ipv een dure polis (bij lagere rentestanden kunnen spaarhypotheken vaak minder goed uit).
- Beter voorbereid op de toekomst; bij afschaffing hypotheekrenteaftrek heb je een lagere schuld, in tegenstelling tot nu.
- Extra aflossing in ieder geval mogelijk met 10% vd oorspronkelijke schuld, maar bij een hogere marktrente op het moment van aflossing zelfs onbeperkt.
- Zodra je hypotheek onder 67,5% marktwaarde komt (dmw aflossing of dmv waardevermeerdering woning) gaat er nog 0,1% rente af;
- Besparing! T.o.v. je huidige lasten (jaarlijks 6240rente+6640rente+2304 premie=) 15184 euro een jaarlast van 12120. Ca 3.000 per jaar voordeel dus (bruto). De kosten heb je dus erg snel terugverdiend.
- Vergelijkbare rente bij ASR is ca 0,6% hoger.
- Geen opslagen op rentetarieven/geen verplichte rekeningen of verzekeringen.

In de bijlage tref je het voorstel, wellicht een idee om e.e.a. even te bespreken?

Indien je een afspraak hier op kantoor wil dan kan dat uiteraard, telefonisch is ook prima.

(…)”

- 2.4 In het Persoonlijk Financieel Advies van 22 februari 2016 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(...)

3.1 Uw financieringsopzet



Om de woning (opnieuw) te financieren, is een hypotheekbedrag nodig. In onderstaande financieringsopzet ziet u hoe de hoogte van dit hypotheekbedrag is bepaald. Zoals u ziet wordt hierbij onder andere rekening gehouden met eventuele boeterente, adviesvergoeding, notariskosten en, indien van toepassing, de kosten voor de Nationale Hypotheek Garantie (NHG).

Oversluiten zonder NHG

Basiskosten		
Schuldrest oude hypotheek (box1)	€ 291.000,-	
Totaal aankoopkosten		€ 291.000,-
Financieringskosten		
Notariskosten hypotheek*	€ 600,-	
Taxatiekosten*	€ 300,-	
Vaste adviesvergoeding*	€ 1.995,-	
toeslag ondernemer*	€ 500,-	
Totaal financieringskosten		€ 3.395,-
Financieringsbehoefte		€ 294.395,-
Inbreng eigen vermogen	€ 14.395,-	
Totaal ingebracht vermogen		€ 14.395,-
Gewenst hypotheekbedrag		€ 280.000,-
Hypothecaire inschrijving	€ 280.000,-	
Fiscale splitsing		
Box 1**	€ 280.000,-	
Box 3		

* Deze kosten zijn, voor zover ze betrekking hebben op een lening voor de aankoop, de verbetering of het onderhoud van uw eerste woning, aftrekbaar in box 1 in het jaar van betaling.

** Alleen de rente over het bedrag in box 1 is fiscaal aftrekbaar.

3.2 Uw nieuwe hypotheek



In het voorafgaande traject heeft er een uitgebreide inventarisatie en analyse plaatsgevonden om een juist hypotheekadvies te kunnen geven. Dit advies treft u onderstaand aan.

Het Advies:

Op basis van de verstrekte gegevens en uw wensen ten aanzien van de hypotheek adviseren wij u onderstaande hypotheekconstructie bij de genoemde geldverstrekker. De getoonde rekening(en) en/of verzekering(en) maken eveneens onderdeel uit van het hypotheekadvies.

Hypotheekgegevens:

Geldverstrekker : AEGON Combinatie
 Hypotheekbedrag : € 280.000,-
 Passeerdatum : 01-05-2016
 Rentes zijn inclusief : Uw rentekeuze is offerterente.

Leningdeel 1

Hypotheekvorm : AEGON Aflossingsvrije Hypotheek
 Bedrag box 1 : € 175.000,-
 Bedrag box 3 : € 0,-
 Renteperiode : 20 jaar vast
 Rentepercentage : 2,95 %
 Looptijd : 360 maanden

Leningdeel 2

Hypotheekvorm : AEGON Annuitaire Hypotheek
 Bedrag box 1 : € 105.000,-
 Bedrag box 3 : € 0,-
 Renteperiode : 20 jaar vast
 Rentepercentage : 2,95 %
 Looptijd : 240 maanden

4 Bijlagen

In de bijlagen treft u gedetailleerde informatie aan, met uitgebreide overzichten op zowel de cijfermatige onderbouwing als (indien van toepassing) bijbehorende grafische weergave(n). Het betreft de resultaten uit de inventarisatie en analyse(s) die wij voor u hebben uitgevoerd en zijn (mede)gebaseerd op de door ons ontvangen informatie.

4.1 Lastenoverzicht



In dit hoofdstuk wordt een overzicht getoond van uw inkomsten en uitgaven gedurende de aankomende periode. Omdat er ook een doorrekening plaatsvindt van de te betalen belasting treft u hier zowel de bruto- als netto woonlast aan.

Jaar (Leeftijd)	Hyp.	Hyp. rente	Aflossing	Premies en inleg	Last hyp./uur (bruto)	Fiscaal voordeel (Netto)	Last hyp./uur (netto)	Heffing box 3 (Netto)	Opbouw Component (Netto)
2016 (48/50)	277.405	457	216	0	673	291	382	0	0
2017 (49/51)	273.416	677	332	0	1.010	229	781	0	0
2018 (50/52)	269.308	668	342	0	1.010	222	788	0	0
2019 (51/53)	265.076	657	353	0	1.010	215	795	0	0
2020 (52/54)	260.719	647	363	0	1.010	208	802	0	0
2021 (53/55)	256.239	636	374	0	1.010	200	810	0	0
2022 (54/56)	251.638	625	385	0	1.010	193	817	0	0
2023 (55/57)	246.948	613	397	0	1.010	186	824	0	0
2024 (56/58)	241.945	601	409	0	1.010	178	832	0	0
2025 (57/59)	236.895	589	421	0	1.010	170	840	0	0
2026 (58/60)	231.695	577	433	0	1.010	163	847	0	0
2027 (59/61)	226.339	564	446	0	1.010	155	855	0	0
2028 (60/62)	220.823	550	460	0	1.010	148	862	0	0
2029 (61/63)	215.142	536	473	0	1.010	140	870	0	0
2030 (62/64)	209.291	522	488	0	1.010	132	878	0	0
2031 (63/65)	203.265	508	502	0	1.010	124	886	0	0
2032 (64/66)	197.059	493	517	0	1.010	116	894	0	0
2033 (65/67)	190.667	477	533	0	1.010	109	901	0	0
2034 (66/68)	184.084	461	549	0	1.010	102	908	0	0
2035 (67/69)	177.305	445	565	0	1.010	95	915	0	0
2036 (68/70)	170.300	428	582	0	1.010	87	922	0	0
2037 (69/71)	173.000	430	0	0	430	0	430	0	0
2038 (70/72)	173.000	430	0	0	430	0	430	0	0
2039 (71/73)	173.000	430	0	0	430	0	430	0	0
2040 (72/74)	173.000	430	0	0	430	0	430	0	0
2041 (73/75)	173.000	430	0	0	430	0	430	0	0
2042 (74/76)	173.000	430	0	0	430	0	430	0	0
2043 (75/77)	173.000	430	0	0	430	0	430	0	0
2044 (76/78)	173.000	430	0	0	430	0	430	0	0
2045 (77/79)	173.000	430	0	0	430	0	430	0	0
		187.348	105.000	0	292.272	40.512	251.760		

(...)"

2.5 Bij e-mail van 24 februari 2016 heeft Consument de Adviseur het volgende medegedeeld:

"(...)

ik heb je voorstel gelezen en in eerste instantie lijkt het plaatje erg aantrekkelijk. Een rente van 2,95% voor 20 jaar vast geeft mij zekerheid van lage lasten op lage termijn, prima dus. Wel vallen me een aantal dingen op die me doen twijfelen, ik probeer het hieronder toe te lichten.

Ik stort € 15.000 – eigen geld in en in je plaatje is de restschuld in 2036 € 15.000, - dan wanneer ik mijn huidige hypotheek doorzet. Dat maakt het vergelijken van beide plaatjes er lastig, kun je de vergelijking zo opzetten dat ik appels met appels kan vergelijken? Weet niet precies hoeveel aflossing ik vrij kan maken maar die € 15.000 lijkt haalbaar. Ik streef naar een zo laag mogelijke restschuld, wanneer mijn maandlasten daarvoor omhoog moeten (vast of via flexibel aflossen) dan ik wil ik daar voor gaan. Graag je voorbeeld berekening hierop aanpassen.

(...)"

2.6 Bij e-mail van 25 februari 2016 heeft de Adviseur Consument het volgende bericht:

“(…)

Er is een deel van je mail weggefallen, maar volgens mij snap ik je vergelijk in de excelsheet wel (ik neem aan dat je de bestaande situatie bij asr hebt afgezet tegen het nieuwe rentevoorstel bij ASR?) Ik weet niet of je overzicht helemaal juist is, want volgens mij klopt de teruggave niet helemaal. In de praktijk krijg je minder terug door het eigenwoningforfait, dat is wel meegenomen in mijn tabel. Ik heb mijn berekening aangepast en bijgevoegd.

Ik ga er hierbij van uit dat (zou mijn persoonlijke voorkeur hebben) je zelf evt extra aflossingen doet, op die manier zit je er niet aan vast als het een jaar wat minder uitkomt.

Extra aflossen is toegestaan tot 10% vd oorspronkelijke hoofdsom per jaar (bij een hogere vergelijkingsmarktrente op moment van aflossen zelfs meer dan dat).

Rente is trouwens sinds gister nog 0,1 lager geworden bij AEGON, dus het voordeel wordt alleen maar groter (2,85% dus).

“(…)”

2.7 In het Persoonlijk Financieel Advies van 25 februari 2016 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

3.1 Lastenoverzicht



In dit hoofdstuk wordt een overzicht getoond van uw inkomsten en uitgaven gedurende de aankomende periode. Omdat er ook een doorrekening plaatsvindt van de te betalen belasting treft u hier zowel de bruto- als netto woonlast aan.

Jaar (Leeftijd)	Hyp.	Hyp. rente	Aflossing	Premies en inleg	Last hyp./uur (bruto)	Fiscaal voordeel (Netto)	Last hyp./uur (netto)	Heffing box 3 (Netto)	Opbouw Component (Netto)
2016 (48/50)	277.003	441	250	0	691	253	405	0	0
2017 (49/51)	272.399	653	384	0	1.037	217	820	0	0
2018 (50/52)	267.662	642	395	0	1.037	210	827	0	0
2019 (51/53)	262.789	630	406	0	1.037	202	835	0	0
2020 (52/54)	257.775	619	418	0	1.037	194	843	0	0
2021 (53/55)	252.616	607	430	0	1.037	186	851	0	0
2022 (54/56)	247.308	594	442	0	1.037	178	859	0	0
2023 (55/57)	241.847	581	455	0	1.037	170	867	0	0
2024 (56/58)	236.228	568	468	0	1.037	163	874	0	0
2025 (57/59)	230.447	555	482	0	1.037	155	882	0	0
2026 (58/60)	224.498	541	496	0	1.037	147	890	0	0
2027 (59/61)	218.379	527	510	0	1.037	139	898	0	0
2028 (60/62)	212.082	512	525	0	1.037	130	907	0	0
2029 (61/63)	205.604	497	540	0	1.037	122	915	0	0
2030 (62/64)	198.938	481	555	0	1.037	114	923	0	0
2031 (63/65)	192.080	465	571	0	1.037	106	931	0	0
2032 (64/66)	185.025	449	588	0	1.037	98	939	0	0
2033 (65/67)	177.765	432	605	0	1.037	89	948	0	0
2034 (66/68)	170.296	414	622	0	1.037	82	955	0	0
2035 (67/69)	162.611	396	640	0	1.037	75	962	0	0
2036 (68/70)	160.000	381	218	0	599	0	599	0	0
2037 (69/71)	160.000	380	0	0	380	0	380	0	0
2038 (70/72)	160.000	380	0	0	380	0	380	0	0
2039 (71/73)	160.000	380	0	0	380	0	380	0	0
2040 (72/74)	160.000	380	0	0	380	0	380	0	0
2041 (73/75)	160.000	380	0	0	380	0	380	0	0
2042 (74/76)	160.000	380	0	0	380	0	380	0	0
2043 (75/77)	160.000	380	0	0	380	0	380	0	0
2044 (76/78)	160.000	380	0	0	380	0	380	0	0
2045 (77/79)	160.000	380	0	0	380	0	380	0	0
		172.860	120.000	0	292.956	36.720	256.236		

2.8 Bij e-mail van 9 maart 2016 heeft Consument de Adviseur het volgende bericht:

“(…)

ik zie dat je in de berekening van maandag geen netto voordeel hebt staan na 2025. In de vorige was dat wel het geval en liep het door naar 2035. Is er iets veranderd?

*Is het voor je ook mogelijk om een zelfde berekening te maken voor de situatie dat we kiezen voor doorgaan bij ASR (zelfde constructie als nu, maar met lagere rente, inclusief aflossing van 15.000 o aflossingsvrije deel)? Dan kan ik inschatten wat het netto voor ons betekent, ik kan dat nu niet goed zien en dus ook niet goed afstemmen met [naam].
(...)"*

2.9 Bij e-mail van 10 maart 2016 heeft de Adviseur Consument het volgende medegedeeld:
“(..."

Dat is een beetje een software dingetje.

In principe heb je sinds 2001, 30 jaar recht op HRA over elke euro. Dus zou grotendeels tot 2031 lopen, wellicht nog iets langer als er na 2001 bijgeleend is.

Ik probeer maandag/dinsdag de berekening even te maken, vandaag drukke agenda en morgen afwezig.

(...)"

2.10 Bij e-mail van 15 maart 2016 heeft de Adviseur Consument een berekening toegestuurd.

2.11 Bij e-mail van 15 maart 2016 heeft Consument de Adviseur het volgende medegedeeld:
“(..."

ik begrijp niet helemaal wat je me nu gestuurd hebt. Ik zie in het ASR stuk dat er een aflossing plaatsvindt, maar die doe ik helemaal niet. En in het tweede deel (Aegon?) zie ik andere bedragen dan in je voorstel van een week geleden.

Misschien was ik niet helemaal duidelijk, maar wat ik wil is een goed vergelijk maken tussen de volgende opties:

- 1. bij ASR blijven -> nu € 15.000 aflossen op aflossingsvrije deel, nieuwe rente uitonderhandelen en 20 jaar vastzetten*
- 2. overstappen naar Aegon -> € 15.000 aflossen, nieuwe hypotheek afsluiten op basis van restschuld € 160.000 (gelijk aan huidige situatie) en andere deel annuïteit.*

Om dat vergelijk te kunnen maken wil ik graag beide opties uitgewerkt zien in een schema. Van daaruit kunnen we details als definitieve looptijd, evt levensverzekering en timings afstemmen.

De taxatie is inmiddels uitgevoerd, ik moet de stukken nog krijgen maar de waarde staat op € 375.000 dus daarmee zitten we goed.

Zou je in ieder geval aan ASR willen melden dat we bezig zijn met oversluiten en de rente op variabel laten zetten? Dat geeft ons in ieder geval even tijd om een goed besluit te nemen, als ik tenminste goed van je begrepen heb dat dat idd zo werkt. Zou je me willen laten weten wanneer je dat hebt zekergesteld?

(...)"

2.12 Bij e-mail van 17 maart 2016 heeft de Adviseur Consument het volgende bericht:

“(…)

Ik kan hier geen tabel van uitdraaien. De software faciliteert dit niet goed.

Wel even voor berekend:

De premie zal echter tot 2036 dan 309 euro worden. De bruto rente 422 voor het aflossingsvrije deel en 460 voor het spaardeel. Totaal 1191 bruto, netto 940 per maand.

Dit blijft dan gelijk tot 2036, daarna nog het aflossingsvrije deel over, net als AEGON, met een nieuwe rente.

“(…)”

2.13 In het klantadvies van 10 juni 2016 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)”

1.1 Motivatie van het klantadvies



Motivering van het Klantadvies

Onderstaand wordt gemotiveerd hoe en waarom er, mede aan de hand van uw geïnventariseerde gegevens, kennis en ervaring en wensen en doelstellingen, gekomen is tot het gegeven advies.

Waarom is het geadviseerde hypotheekbedrag en de daarbij behorende maandlast verantwoord?

Klant is zelfstandig ondernemer, sinds twee jaar.

Het inkomen van de afgelopen 2 jaar is echter dermate goed dat het inkomen toereikend is om de lening te kunnen krijgen.

Het inkomen uit loondienst (vergelijkbaar beroep) was ook goed, en voldoende voor de lening.

Klant gaat lagere maandlasten aan dan de huidige.

OBV inkomen zou zelfs meer geleend kunnen worden.

Woning is ca 100.000 meer waard dan het bedrag dat geleend wordt.

Wij adviseren de volgende vorm van vermogensopbouw:

Een deel aflossingsvrij van 160.000 (helft waarde woning)

Een deel annuïtair met een looptijd van 20 jaar (ook 20 jaar rentevast).

Klant kan na pensionering de rente van het aflossingsvrije deel betalen.

DMV extra aflossingen kan dit deel verder terug gebracht worden.

Het opgebouwde saldo in het spaardeel moet verrekend worden met de hypotheekinlossing.

Waarom is gekozen voor die betreffende geldverstrekker/verzekeraar?

Aegon heeft een scherp rentetarif voor de langere rentevaste duren

Aegon kent geen boeteclausules (behalve bij oversluiten of meer dan 10% aflossen bij lagere rentestand)

Aegon heeft geen bijkomende verplichtingen.

Stabiele geldverstrekker, leent eigen geld uit.

Snelle acceptatie

Verhuisregeling

Flexibiliteit bij wijzigingen in de toekomst.

Waarom is voor die rentevaste termijn gekozen?

20 jaar vast gekozen gezien het geringe verschil met 10 jaar.

De variabele rente kan wijzigen, maar kan ook op elk willekeurig moment vastgezet worden.

Klant kan bij een variabele rente onbeperkt aflossen.

Waarom is voor deze bepaalde constructie gekozen?

Klant wenst voor het aflossingsvrije deel een variabele rente, klant kent en accepteert het risico hiervan.

Voor het annuïtairdeel wil de klant de gehele looptijd rentevast (20 jaar).

Bij een overlijden moet het annuïtairdeel worden afgelost zodat beide partners zonder zorgen kan blijven wonen.

Klant heeft zelf een AOV lopen om het risico van AO af te dekken.

Akkoord klant:



- 2.14 Op 26 oktober 2016 heeft AEGON Hypotheken B.V. een hypotheekofferte verstrekt voor een hypothecaire geldlening van € 308.750,-. De hypothecaire geldlening bestaat uit drie leningdelen, te weten een aflossingsvrije hypotheek van € 160.000,-, een annuïteitenhypotheek van € 119.500,- en een annuïteitenhypotheek van € 29.250,-.
- 2.15 Consument heeft de hypotheekofferte op 27 oktober 2016 ondertekend. Consument heeft daarin verklaard het bij de offerte behorende Gestandaardiseerd Europees Informatieblad te hebben ontvangen.
- 2.16 Consument heeft op 20 december 2016 een klacht ingediend bij de Adviseur. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.
- 2.17 Partijen hebben na de zitting nog overleg gehad ten aanzien van de uitgangspunten voor een lastenvergelijking tussen de hypothecaire geldlening bij ASR en de hypothecaire geldlening bij AEGON Hypotheken B.V. Het geschil dat hen verdeeld houdt betreft de vraag of bij de vergelijking het fiscaal te behalen voordeel betrokken dient te worden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade ad € 23.396,-.

Het gaat om de volgende schadeposten:

- 1) het verschil tussen beide hypotheekvarianten ad € 20.968,-;
- 2) de kosten van de notaris ad € 1.306,-;
- 3) een gedeelte van de bemiddelingskosten ad € 1.122,50.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- De Adviseur heeft Consument geadviseerd om over te stappen naar een andere geldverstrekker. Daarbij heeft de Adviseur geen vergelijking gemaakt tussen de verschillende leenvormen. De Adviseur heeft destijds te kennen gegeven dat hij geen berekening kon maken. Wel heeft de Adviseur vermeld dat de nieuwe premie voor het spaardeel € 309,- per maand zou bedragen en de rente € 882,-. Op jaarbasis zou dit een voordeel van circa € 2.500,- bruto opleveren. Consument heeft op basis hiervan geconcludeerd dat oversluiten gunstig zou zijn en de kosten binnen enkele jaren terugverdiend zouden worden. Na afronding van het oversluitproces werd het Consument echter duidelijk dat de door de Adviseur gehanteerde hoogte van de premie van het spaardeel niet kon kloppen. Nadat Consument bij ASR een specificatie van de waardeopbouw van de spaarhypotheek had opgevraagd, heeft de Adviseur erkend dat de premie, zoals opgenomen in de hypotheekofferte, te laag was vastgesteld. Consument is verkeerd voorgelicht door de Adviseur voor wat betreft de fiscale gevolgen van de afkoop van de spaarpolis. Consument heeft van meet af aan kenbaar gemaakt dat hij vragen had over de door de Adviseur gemaakte berekening.

Ook heeft Consument de Adviseur gedurende de correspondentie in de periode van december 2016 tot maart 2017 steeds moeten wijzen op fouten in zijn redenering en berekeningen. De berekeningen zijn niet met cijfers en berekeningstabellen onderbouwd. Consument is niet in de gelegenheid gesteld om op basis van financiële gronden en een juiste afweging van de risico's een keuze te maken om de hypothecaire geldlening al dan niet over te sluiten. Het oversluiten van de hypothecaire geldlening heeft naar de mening van Consument geen voordelen opgeleverd ten opzichte van het verlengen van de bestaande hypothecaire geldlening bij ASR.

- Het doel van Consument was om na afloop van de rentevastperiode van de hypothecaire geldlening bij ASR gebruik te maken van de destijds geldende lage rente en zijn goede financiële positie teneinde op de einddatum een zo laag mogelijke restschuld te hebben. Consument meent dat hij de hypothecaire geldlening bij ASR beter had kunnen behouden. Consument heeft nimmer gevraagd om bescherming tegen eventuele verdere inperking van de hypotheekrenteaftrek, noch om minder risico. Ook was Consument zich nooit bewust van het oorspronkelijk ingebouwde risico in het oude product van ASR. Pas na herhaald verzoek van Consument heeft de Adviseur uitgezocht wat het oorspronkelijke product inhield en is hij daarvan op de hoogte gesteld.
- Het verschil tussen de beide hypotheekvarianten bedraagt € 20.968,-. Indien Consument ten tijde van het oversluiten hiervan op de hoogte was geweest, dan had hij de hypothecaire geldlening bij ASR voortgezet. De kosten van de notaris en de bemiddelingskosten van de Adviseur waren dan ook niet nodig geweest.
- Consument betwist dat voor de beoordeling van de kosten van de hypothecaire geldlening alleen gekeken moet worden naar de bruto lasten. Consument meent dat de hypotheekrenteaftrek wel degelijk onderdeel uitmaakt van de financiële beoordeling van de verschillende leenvarianten.

Verweer van de Adviseur

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

- Consument heeft de Adviseur verzocht om uit te zoeken of er wellicht andere geldverstrekkers waren die een interessant alternatief vormden. Consument had hierbij de wens om af te lossen, zelfs als dit hogere maandlasten tot gevolg had. Het streven van Consument was een zo laag mogelijke restschuld. De Adviseur heeft aan de hand hiervan Consument een voorstel gedaan voor rechtstreeks aflossen op basis van annuïteit gecombineerd met een aflossingsvrij deel waarop Consument extra kon aflossen. In het door de Adviseur gedane voorstel zijn een zevental voordelen genoemd ten opzichte van de huidige situatie van Consument. De genoemde voordelen zijn ook daadwerkelijk behaald. Consument reageerde positief op het voorstel van de Adviseur, omdat er sprake was van zekerheid van lage lasten op de lange termijn.
- De Adviseur is in het advies uitgegaan van een inhoudelijk te vergelijken product, een bankspaarproduct. De daarbij behorende inleg is juist berekend door de Adviseur. Achteraf is gebleken dat de premie van het spaardeel lager zou uitvallen omdat het lopende product een aanzienlijk risico bevatte. Indien ook dit risico naast de lopende hypothecaire geldlening afgedekt had moeten worden, dan waren de kosten veel hoger uitgevallen dan Consument had berekend. Consument heeft echter geen financieel nadeel geleden als gevolg van het door de adviseur gegeven advies.

In beide situaties zijn de maandlasten van de nieuwe hypothecaire geldlening aanzienlijk lager geworden, staat de lagere rente lang vast, wordt er meer afgelost en is het aanwezige risico bij overlijden weggenomen.

- Een passend advies leidt niet altijd tot de constructie die de klant maandelijks het minste kost. De Adviseur heeft in het advies niet slechts naar de laagste maandlasten gekeken, maar ook naar het risico voor Consument. Consument heeft in zijn e-mail van 24 februari 2016 ook erkend dat een wat hogere maandlast geen probleem is als daardoor minder restschuld overblijft. Het door de Adviseur gegeven advies houdt rekening met de situatie van Consument, heeft geleid tot een advies met meer zekerheid dan het huidige product en daarnaast heeft Consument ook nog lagere maandlasten dan in de huidige situatie. Het feit dat de Adviseur in eerste instantie is uitgegaan van een bankspaarproduct zonder eerder genoemd risico (tegen een hogere premie), maakt niet dat het advies niet het meest passend was. De door Consument ondertekende motivatie van het advies van 10 juni 2016 toont dit ook aan. Bovendien is in de door Consument overgelegde schadebegroting uitgegaan van een netto last. Een vergelijking op basis van een netto last is wellicht op korte termijn interessant, maar zal op lange termijn niet juist zijn. De te verwachten netto lasten zijn immers een onzekere factor. Een vergelijking op basis van een bruto last is wat betreft de Adviseur de juiste methode. Ook zijn er extra voordelen gerealiseerd, zoals een veel hogere dekking bij overlijden, vrijheid van volledige aflossing voor de einddatum, lagere hypotheekrente, directe maandelijkse aflossing en een hypotheekvorm passende bij het huidige regime.
- De Adviseur heeft voor wat betreft de uitkering van de afkoopwaarde van de polis uitgelegd dat er niet afgerekend hoeft te worden met de fiscus indien het afkoopbedrag afgelost wordt op de hypotheek. Op deze manier wordt de vermogensheffing in box 3 vermeden.
- De Adviseur heeft op verzoek van Consument de vragen beantwoord, en daar waar mogelijk cijfermatig onderbouwd. Na de laatste e-mail van 17 maart 2016 heeft Consument geen verdere vragen gesteld en mocht de Adviseur ervan uitgaan dat de situatie duidelijk was.

4. Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen is in geding of Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen hem en Consument geldende overeenkomst van opdracht.
- 4.2 De Commissie oordeelt dat de rechtsverhouding tussen Consument en Adviseur zich laat kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 BW). In het licht hiervan rustte op Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consument 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 consument omtrent zijn 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 consument.

- 4.4 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 Kifid, 2012-343 en 2014-411). Uiteindelijk dient een hypotheekadvies, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend te zijn.
- 4.5 Bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening houdt de zorgplicht van een adviseur voorts in, dat hij moet onderzoeken of dat oversluiten in het belang van consument is (Rechtbank Rotterdam 9 maart 2016, ECLI:NL:RBROT:2016:1693, r.o. 4.11). Daarbij kunnen tal van omstandigheden meebrengen dat een passend advies niet leidt tot de goedkoopst 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 (zie Geschillencommissie Kifid, 2017-365, 2017-419 en 2017-471).
- 4.6 Dit zou anders kunnen zijn indien consument uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven dat de beste dan wel de goedkoopste constructie ook zijn wens was (zie ook Rechtbank Midden-Nederland 3 februari 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:420, r.o. 2.4). Echter, gezien de vele factoren waarvan de inhoud van een advies afhankelijk is, zal in de regel niet één beste oplossing bestaan. Daarnaast is het zeer wel 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 te 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.
- 4.7 De Commissie stelt vast dat Consument zich tot de Adviseur heeft gewend in verband met het aflopen van de rentevastperiode van de hypothecaire geldlening en in dat kader advies wenste over een nieuwe of aangepaste hypothecaire geldlening. Tevens staat vast dat de Adviseur en Consument veelvuldig e-mailcontact hebben gehad, waarbij de Adviseur de wensen van Consument heeft geïnventariseerd. Met inachtneming van de destijds door Consument 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 Consument had moeten voorleggen.
- 4.8 Op basis van de uitgangspunten, zoals opgenomen in het klantadvies, het Persoonlijk Financieel Advies, hetgeen in de stukken staat beschreven en hetgeen ter zitting is besproken, komt de Commissie tot het oordeel dat niet aannemelijk is geworden dat het advies van de Adviseur niet passend was. Redengevend hiervoor is het volgende.

- 4.9 Allereerst zou het meest verstrekkende verwijt van Consument, namelijk de omstandigheid dat door de Adviseur geen (correcte) vergelijking tussen de verschillende hypotheekvormen aan hem is voorgespiegeld, mogelijk 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 Consument, ook indien ervan uit zou worden gegaan dat hij van het goedkopere alternatief op de hoogte zou zijn geweest, dan voor het goedkopere alternatief zou hebben gekozen.
- 4.10 Voorts is niet aannemelijk geworden dat het door Consument gestelde alternatief (bij ASR blijven, € 15.000,- aflossen op het aflossingsvrije deel, rente 20 jaar vastzetten) overeen zou komen met zijn wensen, doelstellingen en risicobereidheid, noch dat zijn alternatief (op welke andere grond dan ook überhaupt) (beter: altijd) passend zou zijn geweest. De enige onderbouwing voor deze stelling wordt gegeven door erop te wijzen dat het alternatief over de gehele looptijd bezien netto meer voordeel zou hebben opgeleverd. Ten eerste is het maar de vraag of die stelling juist is. Naar het oordeel van de Commissie dient in een hypotheeklastenberekening in beginsel te worden uitgegaan van de te verwachten bruto lasten. De fiscale gevolgen verbonden aan het verkrijgen van een hypothecaire financiering dienen bij de voorlichting wel globaal te worden genoemd, maar voor zover deze deel uitmaken van een hypotheeklastenberekening kunnen daar geen rechten aan worden ontleend omdat deze berekening niet voor de gehele looptijd vaststaat en afhankelijk is van persoonlijke omstandigheden die in de loop van de tijd kunnen wijzigen. Het te behalen fiscaal voordeel maakt ook geen verplicht onderdeel uit van de uitgangspunten voor een hypotheeklastenberekening zoals opgenomen in de Gedragscode Hypothecaire Financieringen. De hypotheeklastenberekening dient volgens de Gedragscode Hypothecaire Financieringen ten minste te bevatten: de te betalen rente en te betalen aflossing en voor zover van toepassing en aangeleverd door Consument de premie van de te verpanden levensverzekering, het eigen woningforfait, de erfpachtcanon en de verplichte stortingen ten behoeve van de te verpanden beleggingen. Deze gedragscode maakt integraal onderdeel uit van het als bijlage bij de offerte vermelde Gestandaardiseerde Europese Informatieblad. Zoals de Adviseur terecht stelt is het onzeker hoe zwaar de netto lasten in de toekomst zullen zijn. Die lasten zijn immers afhankelijk van onder meer het inkomen en eventuele wijzigingen in de fiscale wetgeving gedurende de gehele looptijd van de hypothecaire geldlening. Ook heeft de Adviseur onweersproken gesteld dat tegenover de mogelijke fiscale nadelen bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening ook voordelen staan, waaronder een hogere overlijdensdekking bij voortijdig overlijden van een van beide partners en de vrijheid in het aflossen van de hypothecaire geldlening. Consument heeft hiermee in zijn vergelijking van de verschillende hypotheekvormen geen rekening gehouden. Daarnaast stelt de Commissie vast dat blijkens de in het persoonlijk advies verstrekte informatie Consument lopende het adviestraject goed op de hoogte was van het feit dat betaalde rente voor een hypothecaire lening fiscaal aftrekbaar is en een lagere rentelast ook minder fiscaal voordeel met zich meebrengt. Consument heeft dit bij zijn besluit om de lening over te sluiten kunnen betrekken. Het is voor de Commissie onvoldoende komen vast te staan dat het door Consument gestelde alternatief beter zou passen bij zijn financiële positie, wensen, doelstellingen en risicobereidheid.

- 4.11 Ten aanzien van de stellingen van Consument dat sprake is van schending van de zorgplicht en dat de Adviseur zich niet heeft gedragen op een wijze zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht oordeelt de Commissie als volgt.
- 4.12 De Commissie volgt de stelling van Consument dat de dossiervorming van de Adviseur in het onderhavige geval onvoldoende is geweest. Zo heeft de Adviseur pas na afloop van de mondelinge behandeling een overzichtelijke vergelijking tussen de verschillende hypotheekvormen beschikbaar gesteld. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht dat hij bij een opdracht tot advies ter zake het omzetten van een hypothecaire geldlening zorgdraagt voor een deugdelijk en transparant dossier waarin minimaal een correcte vergelijking tussen de bestaande hypothecaire geldlening en de nieuw af te sluiten hypothecaire geldlening wordt opgenomen.
- 4.13 Anderzijds heeft de Adviseur voor Consumenten wel werkzaamheden verricht. De werkzaamheden van de Adviseur bestonden onder meer uit het opvragen van een voorstel bij AEGON. De werkzaamheden van de Adviseur hebben er derhalve toe geleid dat Consument de mogelijkheid had om de hypothecaire geldlening om te zetten.
- 4.14 Gelet op de onder rechtsoverweging 4.12 genoemde omstandigheden is het naar het oordeel van de Commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de Adviseur aanspraak maakt op het gehele honorariumbedrag van € 1.995,-, dat tussen partijen is overeengekomen (zie ook Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-378). De Adviseur zal derhalve een deel van de advieskosten aan Consument dienen terug te betalen. Dit deel wordt door de Commissie begroot op een bedrag van € 500,-.

Slotconclusie

- 4.15 Resumerend komt de Commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat het door de Adviseur verstrekte advies niet passend was. Vanwege de schending van de dossierplicht dient de Adviseur een bedrag van € 500,- te vergoeden.

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 Consument vergoedt een bedrag van € 500,-.

De Commissie wijst het meer of anders gevorderde 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.

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.