

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-240 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A. de Vette, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 maart 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Sleipner Financieel Advies B.V., gevestigd te Valkenburg, verder te noemen: 'Adviseur'  
Datum uitspraak : 11 april 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Consument heeft zich tot de Adviseur gewend in het kader van de financiering van een woning. Het rentetarief van één van de leningdelen van de hypothecaire geldlening blijkt hoger dan initieel was gecommuniceerd door de Adviseur. Naar het oordeel van de Commissie ligt het in de relatie tussen de Adviseur en Consument binnen de risicosfeer van Adviseur om de specifieke kenmerken te kennen van de producten waarvoor hij adviseert. In het onderhavige geval heeft het gebrek aan wetenschap zijdens Adviseur geleid tot een hogere rente dan die waarop Consument mocht rekenen gelet op wat Adviseur hem heeft medegedeeld en hetgeen hieromtrent in het adviesrapport staat vermeld. De Commissie acht een gedeeltelijke vergoeding van de door Consument gevorderde schadeposten redelijk en billijk en stelt dit bedrag ex aequo et bono vast op € 5.700,-.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen; en
- de dupliek van de Adviseur.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 januari 2018 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In juli 2016 heeft Consument zich met zijn partner gewend tot Adviseur met het verzoek drie hypothecaire geldleningen af te sluiten. Het eerste annuïtaire leningdeel betrof een NHG hypotheek met een hoofdsom van € 135.000,- en het tweede aflossingsvrije leningdeel had een hoofdsom van € 110.000. Daarnaast werd er geoffreerd voor een bouwdepot met een hoofdsom van € 65.080,-, waaruit de verbouwing van de aan te kopen woning zou worden bekostigd.

- 2.2 Consument heeft een renteaanbod van Florius geaccepteerd, waaruit blijkt dat de offerte een geldigheidsduur tot en met 21 november 2016 heeft. Onder het vet gedrukte kopje “let op” is opgenomen dat gedurende de geldigheidstermijn van het aanbod, geen nieuw renteaanbod kan worden aangevraagd door Consument.
- 2.3 Vervolgens is de hypotheekrente bij Florius gedaald. Consument heeft contact opgenomen met Adviseur omdat hij van die rentedaling wilde profiteren.
- 2.4 Op 12 september 2016 heeft Adviseur aan Consument laten weten dat Consument tot en met 21 november 2016 geen nieuwe offerte kon aanvragen bij Florius.
- 2.5 Vervolgens is een offerte bij Nationale-Nederlanden aangevraagd, die geaccepteerd werd. Deze hypothecaire geldlening bestaat uit een annuïtair leningdeel van € 125.752,- met een rentetarief van 2,3% en een aflossingsvrij leningdeel van € 110.000,- dat werd geoffreerd tegen een rente van 2,5%. Deze offerte kende een geldigheidstermijn tot en met 28 oktober 2016. Deze hypothecaire geldlening werd op 25 oktober 2016 gepasseerd.
- 2.6 Naast deze hypotheek heeft Consument op 3 december 2016 een tweede annuïtaire hypothecaire geldlening afgesloten bij Nationale-Nederlanden te hoogte van € 77.150,- waarvoor een rente van 4,6% in rekening wordt gebracht. Deze lening was bedoeld voor de verbouwing van de woning, die op dat moment intern reeds volledig afgebroken was.
- 2.7 Het rentetarief van 4,6% voor deze hypothecaire geldlening lag 1,6 procentpunt boven het tarief waarop Adviseur had gerekend.
- 2.8 Via de diensten van de firma Home Invest B.V., waarmee Adviseur samenwerkt, is contact opgenomen met Nationale-Nederlanden ter verklaring van dit fors hogere rentetarief.
- 2.9 Nationale-Nederlanden heeft uitgelegd dat dit hogere rentetarief veroorzaakt wordt door een passage uit de hypotheekpocket, waaruit een opslag van 1,6 procentpunt volgt op het basistarief voor een aanvullende geldlening zonder NHG zoals de geldlening die Consument verzocht.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert een bedrag ter hoogte van € 11.499,- aan schadevergoeding en restitutie van de betaalde advieskosten, zijnde € 2.845,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument vordert compensatie van de rente die de komende jaren onverwacht te veel in rekening zal worden gebracht. Consument heeft gesteld dat hij mocht uitgaan van een maandbedrag van € 325,26, terwijl de uiteindelijk tot stand gekomen lening een maandbedrag van € 396,02 laat zien. Het totale nadeel verspreid over twintig jaar, begroot Consument op een bedrag ter hoogte van € 7.200,-.

Daarnaast stelt Consument dat het restantbedrag aan het eind van de looptijd hoger uitvalt vanwege de hogere rente. Hij vordert in dat verband vergoeding tussen de verschilbedragen. Tot slot heeft Consument de in rekening gebrachte advieskosten teruggevorderd.

#### *Verweer van de Adviseur*

- 3.3 Adviseur heeft de vorderingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover noodzakelijk zal de Commissie daar in haar beoordeling op ingaan. In het kader daarvan zijn de volgende verweren van bijzonder belang:
- Adviseur had geen wetenschap kunnen hebben van het bijzondere beleid van Nationale-Nederlanden waardoor een opslag van 1,6 procentpunten in rekening is gebracht, nu dat beleid is neergelegd in een hypotheekpocket die niet aan Adviseur is verstrekt;
  - Adviseur heeft de schade betwist die Consument stelt te hebben geleden door zijn handelen. Adviseur stelt dat een eventuele schade lager is vanwege de fiscale renteaftrek en verder heeft Adviseur benadrukt dat Consument de gestelde schade niet beperkt heeft door bijvoorbeeld voor zes maanden woonruimte te huren. Ook dient te schade te worden gekapitaliseerd;
  - Ten aanzien van de in rekening gebrachte advieskosten heeft Adviseur opgemerkt juist zijn uiterste best te hebben gedaan om het klantbelang zo goed mogelijk centraal te stellen. Dat blijkt uit de inspanningen die betracht zijn door Adviseur nadat hij bemerkte dat de opslag in rekening zou worden gebracht.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 Allereerst staat de Commissie voor de vraag of Adviseur gehouden is het renteverskil van 1,6 procentpunt te vergoeden aan Consument.
- 4.2 Consument heeft zijn beklag gedaan over het feit dat hij niet meer kon profiteren van de dalende rente bij Florius. Hij heeft in dat verband gesteld dat hem is toegezegd dat hij zou kunnen profiteren van een rentedaling na acceptatie van het renteaanbod. Adviseur heeft daartegen ingebracht dat uit niets blijkt dat Consument deze verwachting mocht koesteren. Consument heeft dit standpunt bestreden maar daartoe geen bewijs aangeleverd. De Commissie oordeelt dat niet is komen vast staan dat Adviseur heeft medegedeeld dat Consument na acceptatie van het renteaanbod nog van latere rentedalingen zou kunnen profiteren.
- 4.3 Tussen partijen is niet in geschil dat zowel Consument als Adviseur ten aanzien van de rente op de tweede annuïtaire hypothecaire geldlening die werd afgesloten een lagere rente verwachtten te krijgen. De Commissie merkt op dat de vordering van Consument gebaseerd is op het verschil tussen de aan hem door Adviseur gecommuniceerde renteverwachting van 3% en de uiteindelijk geaccepteerde rente van 4,6%.
- 4.4 Voorop staat dat de rechtsverhouding tussen partijen moet worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 BW. Ingevolge het bepaalde in artikel 7:401 BW is Adviseur daarbij als opdrachtnemer gehouden om bij de uitvoering van haar werkzaamheden jegens Consument de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen.

In de verhouding tussen Consument en Adviseur als deskundig financieel adviseur brengt dit mee dat Adviseur bij de uitvoering van zijn advieswerkzaamheden dient te handelen overeenkomstig hetgeen van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht (zie HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375). Het uitgangspunt is dat Adviseur aansprakelijk is voor de negatieve gevolgen van het gegeven advies, indien een redelijk handelen en redelijk bekwaam adviseur een dergelijk advies niet zou hebben gegeven. In dat verband mag van Adviseur worden verwacht dat hij voldoende duidelijke en juiste informatie verstrekt, op basis waarvan Consument in de gelegenheid wordt gesteld een goed geïnformeerde en verantwoorde keuze te maken en zelfstandig een beslissing te nemen het gegeven advies al dan niet op te volgen. Zie GC Kifid, 2017-638, ov. 4.2.

- 4.5 Naar het oordeel van de Commissie ligt het in deze relatie binnen de risicosfeer van Adviseur om de specifieke kenmerken te kennen van de producten waarvoor hij adviseert. In het onderhavige geval heeft het gebrek aan wetenschap zijdens Adviseur geleid tot een hogere rente dan die waarop Consument mocht rekenen gelet op wat Adviseur hem heeft medegedeeld alsmede hetgeen hieromtrent in het adviesrapport staat vermeld.
- 4.6 Adviseur heeft de schade die Consument stelt te hebben geleden gemotiveerd betwist. Daartoe heeft Adviseur ten eerste gesteld dat Consument zijn schadebepercingsplicht heeft geschonden. Aangevoerd is dat Consument bijvoorbeeld tijdelijk voor zes maanden woonruimte had kunnen huren om daarna alsnog een hypothecaire geldlening af te sluiten, zonder dat een extra opslag van 1,6 procentpunt verschuldigd zou zijn. In dit geval zou het tijdpad tussen de initiële aanvraag van hypothecaire geldlening met NHG en de tweede annuïtaire geldlening immers meer dan zes maanden zijn, waardoor de opslag zou zijn komen te vervallen. De Commissie oordeelt dat het juist op de weg van Adviseur gelegen had dit advies te geven en dat, nu Adviseur tot een dergelijk advies niet is overgegaan, het niet aan Consument kan worden tegengeworpen dat hij daartoe niet zelf heeft besloten.
- 4.7 De Commissie merkt op dat de hoogte van de schade verder wordt betwist op grond van het belastingvoordeel dat Consument in de toekomst geniet doordat zijn rente aftrekbaar is. Voorts heeft Adviseur opgemerkt dat de schade contant dient te worden gemaakt, wat tot een lager schadebedrag leidt. De Commissie oordeelt dat de schade, vanwege het toekomstig karakter ervan, afhankelijk is van de goede en kwade kansen in de toekomst, waaronder bijvoorbeeld de schaal en tarieven die de grondslag vormen voor de fiscale aftrek door Consument van zijn hypotheekrente en dus op voorhand niet met zekerheid is vast te stellen. Deze overwegingen in aanmerking nemend, acht de Commissie een gedeeltelijke vergoeding van de gevorderde schade op zijn plaats.
- 4.8 Verder is het naar het oordeel van de Commissie in de bovengenoemde omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat Adviseur aanspraak wenst te houden op het gehele honorariumbedrag van € 2.845,- dat Consument heeft betaald voor de dienstverlening van Adviseur. Zie ook GC Kifid, nr. 2015-217. Adviseur dient derhalve een gedeelte van de advieskosten aan Consument terug te betalen.
- 4.9 Gelet op het voorgaande, acht de Commissie een gedeeltelijke vergoeding van de door Consument gevorderde schadeposten redelijk en billijk.

De Commissie stelt dit bedrag ex aequo et bono vast op € 5.700,-.

## **5. Beslissing**

Binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is toegezonden dient Adviseur een bedrag van € 5.700,- te voldoen aan Consument.

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](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*