

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-276 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op : 15 augustus 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 1 mei 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding voor het onjuist berekenen van de netto maandlasten; voor het niet tijdig doen toekomen van het adviesrapport, en voor het niet nakomen van de nazorgverplichting. De Commissie oordeelt dat de Adviseur niet gehouden was een volledige fiscale berekening te maken waarbij alle fiscaal relevante gegevens worden meegenomen die betrekking hebben op de inkomstenbelasting om te berekenen wat het bedrag zou zijn dat Consument daadwerkelijk van de belastingdienst terug zou krijgen. Zo ver reikte de zorgplicht van de Adviseur in dit geval niet, noch is gebleken dat de opdracht van dienstverlening hiertoe strekte. Ten aanzien van het klachtonderdeel dat ziet op het niet tijdig aan Consument verstrekken van het adviesrapport oordeelt de Commissie dat het adviestraject door de Adviseur zo dient te zijn ingericht dat het traject wordt afgesloten met het aanbieden van het adviesrapport alvorens de Adviseur over gaat tot bemiddeling, zodat Consument het advies tot zich kan nemen voordat de overeenkomst met de geldverstrekker wordt aangegaan. In onderhavig geval is echter niet aannemelijk geworden dat Consument door het niet tijdig ontvangen van het adviesrapport schade heeft geleden nu vast is komen te staan dat het advies gedurende het traject met Consument is besproken. Ten aanzien van het klachtonderdeel dat ziet op de nazorgverplichting oordeelt de Commissie dat de nazorgverplichting in zijn algemeenheid niet zo ver reikt dat de Adviseur Consument uit eigen beweging moet adviseren het rentecontract tussentijds open te breken. Het initiatief om tussentijdse renteherziening aan te vragen ligt bij de Consument zelf. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument van 25 augustus; 10 oktober; 11 oktober en 7 november 2017;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur;
- de aanvullende stukken van Consument na de zitting en
- de reactie daarop van de Adviseur.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 maart 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1. Consument is op 14 april 2013, tezamen met zijn echtgenote, een koop- en aannemingsovereenkomst (hierna: koopovereenkomst) aangegaan met een projectontwikkelaar. Daarin is overeengekomen dat Consument een perceel koopt alsmede de daarop in aanbouw zijnde woning. In de koopovereenkomst staat het volgende opgenomen:

(...)

Bedenktijd

Artikel 2

(...) *Gedurende één kalenderweek na deze terhandstelling heeft de verkrijger het recht de koop-
laanemingsovereenkomst te ontbinden (bedenktijd). Als de datum van ontbinding geldt de datum waarop de
verkrijger de ontbindingsverklaring heeft uitgebracht.*

(...)

Vorbehoud verkoop eigen woning

Artikel 32

a ontbindende voorwaarde

(...) *Mocht de verkrijger er niet in slagen een van beide eigen woningen te verkopen, dan kan deze
overeenkomst tot uiterlijk 1 oktober 2013 kosteloos worden ontbonden.*

(...)

2.2. Een van de eigen woningen van Consument is in mei 2013 verkocht. Consument heeft zich tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling voor het verkrijgen van een financiering voor de nieuwe woning. Vervolgens heeft de Adviseur berekeningen gemaakt en aan Consument getoond met betrekking tot de hypotheeklasten van de door de Adviseur geadviseerde hypotheekconstructie. In het zogenoemde totaaloverzicht hypotheeklasten van 24 juli 2013 staat het volgende:

(...)

De berekende netto-maandlast is gebaseerd op het enkele gegeven van het bezit van een eigen woning. Op basis van uw totale fiscale omstandigheden kan de berekende belastingteruggave afwijken.

(...)

2.3. Op 22 augustus 2013 is de overeenkomst van opdracht tussen Partijen tot stand gekomen. De adviesvergoeding bedraagt € 3.490,-. In deze overeenkomst is het volgende opgenomen:

(...)

Wat is uw vraag?

U bent op zoek naar een hypotheek om de aankoop van de woning te financieren. U vraagt ons om u te adviseren over de hypotheek die het best past bij uw persoonlijke situatie en wensen en om de hypotheek bij de geldverstrekker te bemiddelen.

Wat gaan wij voor u doen?

Naar aanleiding van uw vraag gaan wij voor u de volgende werkzaamheden verrichten:

- Inventariseren van uw persoonlijke en financiële situatie.*
- Berekenen of een geldverstrekker uw hypotheekaanvraag zal accepteren op basis van de waarde van uw woning en uw inkomen.*
- Vergelijken van een groot aantal verschillende hypotheeken van verschillende geldverstrekkers.*
- Adviseren over welke hypotheek volgens ons het beste bij u past.*
- Adviseren oer welke rentevaste periode volgens ons het beste bij u past.*
- Adviseren over de mogelijkheden om een inkomensterugval bij arbeidsongeschiktheid, overlijden en pensionering op te vangen.*
- Vastleggen van onze analyse en ons advies in een Persoonlijk Financieel Plan.*
- Bespreken of ons advies naar uw wens is.*
- Verzamelen, beoordelen en verzenden van alle benodigde documenten en formulieren ten behoeve van uw hypotheek.*
- Onderzoeken welke geldverstrekker u het meeste voordeel biedt.*
- Begeleiden van vragen die u of de geldverstrekker heeft.*
- Verzamelen, beoordelen en verzenden van alle benodigde documenten en formulieren ten behoeve van uw arbeidsongeschiktheids- en overlijdensrisicoverzekering(en).*

(...)

2.4. De Adviseur heeft een hypotheekaanvraag ingediend bij de [naam Bank] en deze heeft een offerte uitgebracht. De offerte geeft blijk van de inkomsten uit pensioen van Consument en zijn echtgenote. De offerte is op 3 oktober 2013 voor akkoord ondertekend door Consument. De hypotheekconstructie bestaat uit drie leningdelen, te weten: een leningdeel op basis van annuïteiten ad € 42.000,- met een rentevast periode van één jaar en een hypotheekrente van 2,95%; een leningdeel op basis van annuïteiten ad € 64.500,- met een rentevast periode van tien jaar en een hypotheekrente van 4,05%, en een leningdeel ad € 200.000,- met een rentevast periode van tien jaar en een hypotheekrente van 4,05%.

2.5. Op 12 november 2013 is de leveringsakte gepasseerd.

2.6. Het adviesrapport ofwel het zogenoemde Persoonlijk Financieel Plan (hierna: het PFP) is gedateerd op 13 november 2013.

Hierin staat het volgende opgenomen:

(...)

Bijlage 3: Maandlastenoverzicht

Op basis van de hoogte van uw hypotheek vindt u hieronder een overzicht van de maandlasten gedurende de gehele looptijd van uw hypotheek. De berekende netto-maandlast is gebaseerd op het enkele gegeven van het bezit van een eigen woning. Op basis van uw totale fiscale omstandigheden kan de berekende belastingteruggave afwijken.

De maand/jaarbedragen zijn afgerond op hele euro's. De totaaltellingen zijn gebaseerd op maand/jaarbedragen die niet afgerond zijn.

JAAR	REST-SCHULD	WAARDE-OPBOUW	RENTE BEDRAG	AFLOSSING	PREMIE/INLEG	1* STORTING	PREMIE WOONLAST	DEPOT/BEL.REK.	LIJFRENTE/SUBSIDIE	TERUGGAAF INK.BEL.	BRUTO MAANDLAST	NETTO MAANDLAST MET EIGENWONINGFORFAIT
0	306.500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	304.490	0	11.919	2.010	0	0	0	0	0	3.998	1.161	828
2	302.407	0	11.846	2.083	0	0	0	0	0	3.967	1.161	830
3	300.248	0	11.770	2.159	0	0	0	0	0	2.258	1.161	973
4	298.011	0	11.692	2.237	0	0	0	0	0	3.902	1.161	836
5	295.692	0	11.610	2.319	0	0	0	0	0	3.868	1.161	838
6	293.289	0	11.526	2.403	0	0	0	0	0	3.833	1.161	841
7	290.799	0	11.438	2.490	0	0	0	0	0	3.796	1.161	844
8	288.218	0	11.348	2.581	0	0	0	0	0	3.758	1.161	848
9	285.542	0	11.254	2.675	0	0	0	0	0	3.718	1.161	851
10	282.769	0	11.156	2.773	0	0	0	0	0	3.678	1.161	854
11	279.895	0	11.055	2.874	0	0	0	0	0	3.635	1.161	858
12	276.916	0	10.949	2.979	0	0	0	0	0	3.591	1.161	861
13	273.827	0	10.840	3.088	0	0	0	0	0	3.545	1.161	865
14	270.626	0	10.727	3.202	0	0	0	0	0	3.498	1.161	869
15	267.307	0	10.610	3.319	0	0	0	0	0	3.448	1.161	873
16	263.866	0	10.488	3.441	0	0	0	0	0	3.397	1.161	878
17	260.299	0	10.362	3.567	0	0	0	0	0	3.344	1.161	882
18	256.601	0	10.231	3.698	0	0	0	0	0	1.831	1.161	1.008
19	252.767	0	10.095	3.834	0	0	0	0	0	1.804	1.161	1.010
20	248.791	0	9.954	3.975	0	0	0	0	0	1.776	1.161	1.013
21	244.670	0	9.807	4.122	0	0	0	0	0	1.746	1.161	1.015
22	240.396	0	9.655	4.274	0	0	0	0	0	1.715	1.161	1.018
23	235.965	0	9.497	4.431	0	0	0	0	0	1.684	1.161	1.020
24	231.370	0	9.334	4.595	0	0	0	0	0	1.651	1.161	1.023
25	226.605	0	9.164	4.765	0	0	0	0	0	1.617	1.161	1.026
26	221.664	0	8.988	4.941	0	0	0	0	0	1.582	1.161	1.029
27	216.540	0	8.805	5.124	0	0	0	0	0	76	1.161	1.154
28	211.226	0	8.615	5.314	0	0	0	0	0	80	1.161	1.154
29	205.715	0	8.418	5.511	0	0	0	0	0	0	1.161	1.161
30	200.000	0	8.214	5.715	0	0	0	0	0	0	1.161	1.161
			311.366	106.500	0	0	0			76.796	417.866	341.070

(...)

Service van De Hypotheker

De Hypotheker biedt u de zekerheid dat u gedurende de hele looptijd een hypotheek heeft die het beste bij u past. We bieden u daarom standaard de volgende services:

- In uw eigen online klantomgeving Mijn Hypotheker op onze website bieden we u inzicht in de voortgang van uw hypotheekaanvraag, een overzicht van uw afgesloten producten en de mogelijkheid om online uw woonverzekering af te sluiten.
- Via de Jazeker Check informeren we jaarlijks naar uw persoonlijke situatie. Is deze gewijzigd, dan nodigen we u uit voor een adviesgesprek.
- Naast de Jazeker Check nemen we iedere 3 jaar persoonlijk contact met u op om te controleren of u nog goed zit met uw hypotheek.
- Bij het aflopen van uw rentevaste periode kijken we wat de voordeligste oplossing voor u is.

(...)

Bijlage 8: Onze Jazekerheden

Schakel je De Hypotheker in, dan weet je dat je met een grote betrouwbare partij in zee gaat. Onze Jazekerheden zeggen precies wat je van ons kunt verwachten:

1. Hypotheekadvies dat exact past
2. Volkomen onafhankelijk hypotheekadvies
3. Duidelijk en transparant
4. We zoeken jouw optimale hypotheek met de scherpste prijs
5. We regelen alles voor je
6. Maximale zekerheid
7. Wij controleren jouw hypotheek voortdurend

(...)

2.7. Consument constateert vanaf 2014 dat de belastingaanslagen voor de inkomstenbelasting afwijken van de door de Adviseur berekende teruggaven inkomstenbelasting. Consument heeft dit voorgelegd aan zijn belastingadviseur. Zijn belastingadviseur heeft op 17 mei 2016 het volgende bericht.

(...)

- De belangrijkste reden voor de afwijking is de medio 2014 op nihil gestelde verplichting tot betaling van alimentatie door [naam Consument] aan zijn ex-partner.
- Ten tweede wordt in 2015 ten opzichte van 2014 minder inkomen ontvangen uit tegenwoordige en vroegere arbeid, al geeft de adviseur aan dat dit verschil uiteindelijk weinig materiele invloed heeft op het verschil in teruggave.
- Ten derde blijkt dat de totale inhouding van loonbelasting bij de werkgevers en uitkerende instanties per saldo te laag is geweest, doordat onafhankelijk van elkaar loonbelasting is ingehouden (en er geen rekening is gehouden met cumulatie van inkomen).

(...)

2.8. Uit de administratie van de Adviseur blijkt dat in 2014 en 2015 berichten naar het emailadres van Consument zijn gestuurd met de zogenoemde Jazeker Check. In 2016 hebben meerdere gesprekken tussen Partijen plaatsgevonden op het kantoor van de Adviseur en is een klanttevredenheidsonderzoek per email gestuurd naar Consument. In 2017 is wederom een Jazeker Check naar het emailadres van Consument gestuurd.

2.9. Consument heeft de Adviseur op 3 augustus 2017 aansprakelijk gesteld omdat Consument stelt dat de Adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening door niet de correcte maandlasten weer te geven. Consument heeft de Adviseur verzocht over te gaan tot schadevergoeding. De Adviseur heeft dit verzoek afgewezen.

2.10. Consument is vervolgens in 2017 op eigen initiatief met de geldverstrekker een renteherziening overeengekomen per 1 november 2017; tot deze aanvraag tot herziening van de rente is Consument gekomen nadat hij kennis had genomen van de Leidraad Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek (hierna: de Leidraad) van de Autoriteit Financiële Markten (hierna: de AFM).

- 2.11. Consument heeft in oktober 2017 de Adviseur nogmaals aansprakelijk gesteld en daarbij aangevoerd dat de Adviseur niet aan de overeengekomen nazorgverplichting heeft voldaan omdat hij Consument niet heeft gewezen op de mogelijkheid van renteherziening.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1. Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding van € 76.796,-, te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 12 november 2013 tot aan de dag van algehele voldoening, voor het onjuist berekenen van de maandlasten. Daarnaast vordert Consument € 2.849,- van de Adviseur, te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 augustus 2016 tot aan de dag van algehele voldoening, voor het niet nakomen van de nazorgverplichting.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur heeft onzorgvuldig gehandeld en is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van verbintenissen die voortvloeien uit de met Consument gesloten overeenkomst van opdracht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- 3.3. De Adviseur heeft Consument foutieve informatie verstrekt. De Adviseur heeft in het totaaloverzicht hypotheeklasten en het maandlastenoverzicht aangegeven dat Consument structureel een substantiële belastingteruggave kan verwachten. Aan de hand van de aanslagen inkomstenbelasting van de belastingdienst van de belastingjaren 2013 tot en met 2016 constateert Consument dat de berekening van de Adviseur niet klopt. De daadwerkelijke belastingteruggave is veel lager, of er is helemaal geen sprake van een teruggave maar moet Consument een bedrag betalen. Alle benodigde gegevens om tot een juiste fiscale berekening te komen waren de Adviseur bekend. Op grond van de zogenoemde 'jazekerheden' is de Adviseur hiermee tekortgeschoten in zijn dienstverlening. Consument vordert van de Adviseur een vergoeding ten bedrage van de in het maandlastenoverzicht weergegeven som van de teruggave inkomstenbelasting over de gehele looptijd van de geldlening, vermeerderd met de wettelijke rente. Daarnaast heeft de Adviseur het PFP pas nadat de leveringsakte is verleden aan de Consument doen toekomen waardoor Consument niet tijdig bekend was met het advies.
- 3.4. Daarnaast heeft de Adviseur zijn nazorgverplichtingen geschonden die voortvloeien uit de overeenkomst en de servicebeloften. De Adviseur heeft Consument niet gewezen op de mogelijkheid om tot een lastenverlichting voor de maandlasten van de geldlening te komen door middel van het aanvragen van renteherziening. Consument licht dit nader toe door te stellen dat de Adviseur Consument had moeten wijzen op de mogelijkheid van renteherziening nadat de Mortgage Credit Directive op 14 juli 2016 is geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving (hierna: de hypothekenrichtlijn). Daarnaast heeft de Adviseur nagelaten zich aan de servicebeloften te houden, namelijk: kijken naar de voordeligste oplossing bij het aflopen van de rentevast periode; om de drie jaar persoonlijk contact opnemen en jaarlijks informeren naar de persoonlijke situatie.

Consument vordert van de Adviseur een vergoeding ten bedrage van de besparing van de maandlasten die Consument door het toerekenbaar tekortschieten van de Adviseur pas per november 2017 heeft gerealiseerd.

Verweer van de Adviseur

3.5. De Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. Het aan de Commissie voorgelegde geschil betreft in de kern de volgende vragen. Is de Adviseur jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in zijn verplichtingen door (i) niet de daadwerkelijke belastingteruggaven te berekenen; (ii) het PFP eerst na het tekenen van de leveringsakte aan Consument te doen toekomen; (iii) zijn nazorgverplichting te hebben geschonden. Deze drie klachtonderdelen worden hierna achtereenvolgens behandeld.

De belastingteruggaven

4.2. Allereerst gaat de Commissie in op de stelling van Consument dat de Adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening door een onjuiste berekening van de belastingteruggaven op te nemen in zijn advies.

4.3. De rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur kwalificeert zich als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht jegens Consument een zorgplicht. De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1. 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 belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij in zijn hypotheekadvies correctie informatie over de fiscale gevolgen van het aangaan van de financiering verstrekt.

4.4. Uit het totaaloverzicht hypotheeklasten en later het maandlastenoverzicht zoals vermeld in r.o. 2.2. en 2.6. volgt dat de berekende belastingteruggave een indicatie is. De berekende netto-maandlast is gebaseerd op het enkele gegeven van het bezit van een eigen woning en het bedrag kan op basis van de totale fiscale omstandigheden afwijken. Niet is gebleken dat de Adviseur ten aanzien van het de berekening is tekortgeschoten in zijn dienstverlening. Consument is een overzicht verstrekt met een indicatie van de belastingteruggave gedurende de looptijd van de geldlening op basis van de inkomsten van Consument en zijn echtgenote en de geadviseerde geldleningsconstructie, met de rente die op dat moment had te gelden.

Dat de daadwerkelijke belastingteruggave op grond van de aangiften inkomstenbelasting van Consument en zijn echtgenote (over de belastingjaren 2014; 2015 en 2016) afwijkt van de overzichten van de Adviseur heeft te maken met het feit dat de berekening die de Adviseur heeft opgesteld een berekening is ten aanzien van de maandlasten van de geldlening en niet ziet op alle fiscaal relevante omstandigheden ten aanzien van het vermogen van Consument en zijn echtgenote. De berekening ziet op het onderdeel eigen woning van de inkomstenbelasting.

- 4.5. De fiscale gevolgen staan niet voor de gehele looptijd vast en zijn afhankelijk van de persoonlijke omstandigheden en de fiscale wet- en regelgeving waardoor deze in de loop van de tijd kunnen wijzigen. De Commissie oordeelt dat de Adviseur niet gehouden was een volledige fiscale berekening te maken waarbij alle fiscaal relevante gegevens worden meegenomen die betrekking hebben op de inkomstenbelasting om te berekenen wat het bedrag zou zijn dat Consument daadwerkelijk van de belastingdienst terug zou krijgen. Zo ver reikte de zorgplicht van de Adviseur in dit geval niet, noch is gebleken dat de opdracht van dienstverlening hiertoe strekte.
- 4.6. De Commissie kan zich voorstellen dat het bekend worden met de door de belastingdienst daadwerkelijk vastgestelde belastingteruggaven bij Consument en zijn echtgenote tot teleurstelling heeft geleid. Dit kan echter niet tot de conclusie leiden dat de Adviseur is tekortgeschoten in zijn verplichtingen jegens Consument. De vordering van Consument, dat de Adviseur het verschil gedurende de gehele looptijd van de geldlening tussen de door Adviseur berekende belastingteruggave en het daadwerkelijk terug te ontvangen bedrag (in de toekomst) van de belastingdienst moet vergoeden, dient derhalve te worden afgewezen.
- 4.7. Ten overvloede overweegt de Commissie dat niet aannemelijk is geworden dat Consument, indien hem een volledige fiscale berekening was voorgelegd inhoudende de daadwerkelijke belastingteruggave, had afgezien van de koop van de nieuwe woning dan wel het koopcontract had ontbonden. Met name omdat Consument de nieuwe woning reeds onherroepelijk had gekocht voordat de opdracht aan de Adviseur was verstrekt. In de koopovereenkomst, getekend op 14 april 2013, staat een voorbehoud opgenomen. Indien Consument er niet in zou slagen een van de eigen woningen te verkopen kon de koopovereenkomst tot 1 oktober 2013 kosteloos kon worden ontbonden. Ter zitting is gebleken dat Consument reeds zes weken na het tekenen van de koopovereenkomst een van de woningen heeft verkocht waarmee de mogelijkheid voor Consument om dit voorbehoud in te roepen is komen te vervallen.

Het PFP

- 4.8. De Adviseur heeft gesteld dat het PFP slechts een weergave is van het advies dat al eerder is besproken met Consument en hem is toegelicht, waarbij Consument geen nadeel heeft ondervonden van het feit dat de Adviseur hem het PFP na het tekenen van de leveringsakte heeft doen toekomen.
- 4.9. De Commissie oordeelt als volgt. De Adviseur is gehouden bij zijn cliënten informatie in te winnen omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van zijn cliënten.

Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij bij een opdracht tot advies ter zake het aangaan van een financiering zorgdraagt voor een deugdelijk en transparant dossier. De procedure diende door de Adviseur zo te zijn ingericht dat het adviestraject werd afgesloten met het aanbieden van het PFP alvorens de Adviseur over ging tot bemiddeling, zodat Consument het PFP tot zich kon nemen voordat de overeenkomst met de geldverstrekker werd aangegaan.

- 4.10. De Commissie stelt vast dat de drijfveer van Consument om zich tot de Adviseur te wenden was dat hij advies wilde voor de aan te vragen financiering voor de gekochte nieuwe woning en bemiddeling bij de aanvraag door de Adviseur. De werkzaamheden van de Adviseur hebben ertoe geleid dat Consument de door hem gewenste financiering heeft afgesloten; het is niet aannemelijk geworden dat het advies niet passend is geweest. In het totaaloverzicht hypotheeklasten van 24 juli 2013 staat reeds in heldere bewoordingen opgenomen dat de berekening een indicatie is van de netto-maandlasten op basis van het bezit van de eigen woning en dat de totale fiscale omstandigheden kunnen maken dat de berekening afwijkt. Consument had op dat moment reeds bekend kunnen zijn met dit gegeven ook zonder het nadien verstrekte PFP. Voorts is door Consument niet aannemelijk gemaakt dat de inhoud van het advies niet met hem is besproken of dat hij door de niet tijdige ontvangst van het PFP schade heeft geleden. Indien Consument naar aanleiding van de offerte vragen heeft gehad, had Consument deze aan de Adviseur kunnen stellen.

De nazorgverplichting

- 4.11. Consument heeft gesteld dat de Adviseur zijn nazorgverplichting heeft geschonden. Consument verwijst hiervoor naar de servicebeloften en de 'Jazekerheden' zoals weergegeven in r.o. 2.6. Consument voert hierbij aan dat de Adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn verplichtingen jegens Consument omdat hij Consument na de implementatie van de hypotheekrichtlijn niet heeft gewezen op de mogelijkheid van een renteherziening. De implementatie van de hypotheekrichtlijn heeft ertoe geleid dat de berekening voor vergoeding voor vervroegde aflossing op een voor Consument gunstigere wijze wordt toegepast door de geldverstrekker en Consument had vanaf augustus 2016 voordeel kunnen behalen door en renteherziening.
- 4.12. Daarnaast stelt Consument dat de Adviseur hem niet jaarlijks heeft benaderd voor een hypotheekcheck noch na drie jaar persoonlijk contact heeft opgenomen om de hypotheek door te nemen.
- 4.13. De Commissie stelt voorop dat een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur verplicht is ervoor zorg te dragen dat hij gedurende de looptijd van het product de ontwikkelingen volgt, om zijn cliënt adequaat te kunnen adviseren. Consument voert aan dat de op 14 juli 2016 geïmplementeerde hypotheekrichtlijn en de op 20 maart 2017 gepubliceerde Leidraad van de AFM aanleiding hadden moeten zijn voor de Adviseur om Consument te informeren over de mogelijkheid van het voortijdig openbreken van het rentecontract bij de geldverstrekker en een nieuwe rentevastperiode overeen te komen. De Commissie kan Consument niet volgen in deze stelling.

De Commissie acht de argumentatie van Consument niet van zodanige aard dat deze leidt tot de conclusie dat het in onderhavig geval op de weg van de Adviseur had gelegen om Consument te wijzen op de mogelijkheid van tussentijdse renteherziening. De nazorgverplichting reikt in zijn algemeenheid niet zo ver dat de Adviseur Consument uit eigen beweging moet adviseren het rentecontract tussentijds open te breken. Het initiatief om tussentijds renteherziening aan te vragen ligt bij de Consument zelf.

- 4.14. Consument heeft gesteld, maar niet nader onderbouwd, dat hij hierdoor een besparing van ongeveer € 204,- per maand heeft gerealiseerd. Ten overvloede merkt de Commissie hierbij op dat het niet aannemelijk is dat het bedrag van de niet gerealiseerde besparing op de maandtermijn gezien kan worden als schade, mede omdat de vergoeding die is betaald voor het tussentijds openbreken van het rentecontract door Consument niet is meegenomen in zijn schadeberekening.
- 4.15. Uit de administratie van de Adviseur blijkt dat hij in de jaren 2014, 2015 en 2017 een Jazeker Check heeft gestuurd naar het emailadres van Consument. Door middel van dit bericht wordt Consument gevraagd of zijn persoonlijke situatie is veranderd, waarna een adviesgesprek ingepland kan worden om te beoordelen of de hypothecaire geldlening nog bij Consument past. Consument is daarnaast in 2016 meerdere keren bij de Adviseur geweest voor een gesprek. De Adviseur heeft aangevoerd dat hij aan zijn zorgplicht heeft voldaan. Hiertoe stelt hij dat Consument veelvuldig is benaderd voor een hypotheekcheck en in 2016 meerdere gesprekken hebben plaatsgevonden op het kantoor van de Adviseur. Consument had tijdens al deze contactmomenten kunnen aangeven een advies over de leningdelen en/of de rentevast periodes te willen.
- 4.16. De Commissie kan de Adviseur volgen in dit standpunt en oordeelt dat de Adviseur niet is tekortgeschoten in zijn nazorgverplichting. Consument is jaarlijks uitgenodigd voor een hypotheekcheck, dan wel heeft hij een gesprek gehad met de Adviseur op het kantoor van de Adviseur. Daarbij is van belang dat er geen sprake was van het aflopen van een rentevastperiode op het moment dat Consument zelf, zonder de Adviseur hiervoor te benaderen, de aanvraag voor renteherziening heeft ingediend bij de geldverstrekker.

Tot slot

- 4.17. Na de zitting heeft Consument op verzoek van de Commissie de koopovereenkomst ingebracht en is de Adviseur in de gelegenheid gesteld te reageren op de betekenis van het voorbehoud in deze koopovereenkomst. Partijen hebben in deze fase meer ingebracht dan het hetgeen de Commissie heeft verzocht. Deze overige standpunten zijn niet aan het procesdossier toegevoegd aangezien het schriftelijke debat en de uitwisseling van standpunten reeds was gesloten. De Commissie zal hier verder dan ook niet op ingaan. De Commissie concludeert dat de vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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 40 van het Reglement.