Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-974
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: KKFD Advies B.V., gevestigd te Groningen, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 2 december 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat de Adviseur de op hem rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden door geen hypothecaire geldlening met zo laag mogelijke lasten te bewerkstelligen. Met het oog op de uitspraak Geschillencommissie nr. 2020-975 oordeelt de Commissie dat dit ook niet de adviesopdracht was en dat dit klachtonderdeel alsmede de bijbehorende vordering wordt afgewezen. De Commissie oordeelt echter dat de Adviseur geen aanspraak kan maken op zijn volledige honorarium, omdat hij de termijnen onvoldoende heeft bewaakt waardoor vertragingen zijn ontstaan, die kwalificeren als een tekortkoming in zijn dienstverlening. De vordering van Consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift namens Adviseur;
- de reactie namens Consument op het verweer (de repliek);
- de reactie namens Adviseur op de repliek (de dupliek);
- de reacties van beide partijen na afloop van de hoorzitting.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit houdt in dat partijen elkaar eraan kunnen houden.

Partijen zijn opgeroepen voor een gevoegde hoorzitting op 9 juli 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en haar (inmiddels ex-)partner (hierna: de ex-partner) hebben in 2005 gebruik gemaakt van de dienstverlening van de Adviseur. Deze dienstverlening heeft geleid tot een hypothecaire lening en aanverwante producten. Voor zover hier relevant ging het om een hypothecaire geldlening bij [naam verzekeraar 1], bestaande uit een bankspaarhypotheek van € 83.000,00 en een aflossingsvrije geldlening van € 74.000,00 waarvoor in beide gevallen 4,45% rente werd gerekend en die beide een rentevastperiode van 10 jaar hadden. Zowel Consument en de ex-partner waren hoofdelijk aansprakelijk voor het geheel. Aan de spaarhypotheek was een spaarrekening bij [naam verzekeraar 1] gekoppeld. Daarnaast was op naam van Consument een beleggingsverzekering bij [naam verzekeraar 2] afgesloten.

2.2 In september 2018 hebben Consument en de ex-partner contact opgenomen met de Adviseur vanwege hun voorgenomen ontbinding van hun geregistreerd partnerschap. De intentie was dat Consument in de woning zou blijven wonen en dat de ex-partner ontslagen zou worden uit de hoofdelijke aansprakelijkheid en een eigen woning zou betrekken. Tijdens dat gesprek heeft Adviseur klantprofielen opgesteld, waarin hij heeft opgenomen dat Consument en haar ex risicomijdend zijn.

2.3 In oktober 2018 is de gezamenlijke woning getaxeerd.

2.4 Op 4 januari 2019 heeft de rechtbank de ontbinding van het geregistreerd partnerschap van Consument en de ex-partner uitgesproken. Op 18 januari 2019 is de ontbinding van de gemeenschap ingeschreven bij de gemeente. De Adviseur heeft op 23 januari 2019 per e-mail aan Consument aangegeven aan de slag te gaan met het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner. Hij heeft aangegeven de stukken, waaronder het scheidingsconvenant, te zullen opsturen naar [naam verzekeraar 1].

2.5 Op 11 februari 2019 heeft de Adviseur aan de notaris laten weten van [naam verzekeraar 1] te hebben vernomen dat de verdeling uit het scheidingsconvenant niet juist was. Op 19 februari 2019 heeft de Adviseur van de notaris een akte van verdeling ontvangen. In die akte van verdeling is bepaald dat Consument recht heeft op de helft van de overwaarde van de gezamenlijke woning, op dat moment bepaald op € 15.453,77. Dit bedrag zou door de ex-partner worden voldaan door een contante betaling van € 726,17 en voor het meerdere door de ex-partner aanspraak te geven op de afkoopwaarde van de beleggingsverzekering bij [naam verzekeraar 2] (zie 2.1).

2.6 Op 22 februari 2019 is het verzoek om tot ontslag van de hoofdelijke aansprakelijkheid over te gaan opnieuw bij [naam verzekeraar 1] ingediend. [naam verzekeraar 1] heeft de ontvangst van dat verzoek op 25 februari 2019 bevestigd en aangegeven dat in beginsel een termijn van 20 werkdagen vanaf de ontvangst van het verzoek kan worden verwacht.

2.7 Op 2 maart 2019 heeft de Adviseur Consument bezocht en is onder meer de voortgang besproken.

2.8 Op 4 maart 2019 heeft [naam verzekeraar 1] aanvullende vragen gesteld over het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Op 12 maart 2019 heeft de Adviseur de vragen beantwoord en ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid verzocht op basis van de werkelijke lasten, op grond van de beheercriteria.

2.9 [naam verzekeraar 1] heeft op 2 april 2019 een renteaanbod uitgebracht aan Consument. De Adviseur heeft dat aanbod op 17 april 2019 met Consument besproken. Consument heeft het aanbod geaccepteerd. Eveneens op 17 april 2019 heeft Consument een advies-samenvatting met berekeningen en een financieringsopzet van de Adviseur gekregen. In die stukken is in het stappenplan opgemerkt dat het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid eerst zal worden geregeld en dat daarna een verzoek voor rentemiddeling aan [naam verzekeraar 1] gedaan zal worden. Daarnaast heeft de Adviseur, voor zover hier relevant, het volgende opgemerkt:

> *"Gekozen om voor een ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid te gaan, omdat oversluiten naar een andere geldverstrekker niet mogelijk is, om de volgende redenen:*
>
> *1) De benodigde financiering is te hoog ten opzichte wat er maximaal geleend kan worden. Dit komt door de financieringskosten en de inlosvergoeding voor vervroegde aflossing;*
> *2) De waarde van de spaarverzekering kan bij een oversluiting pas vrijvallen nadat de hypotheek bij [naam verzekeraar1] is geroyeerd."*

2.10 [naam verzekeraar 1] heeft op 24 april 2019 laten weten dat stukken opnieuw moesten worden ingediend omdat ze verlopen of ondeugdelijk waren. Daarbij ging het om het taxatierapport van de gezamenlijke woning (zie 2.3) waarvan de geldigheid inmiddels verlopen was. Het taxatierapport werd op 8 mei 2019 van de taxateur ontvangen. Vervolgens heeft [naam verzekeraar 1] op 13 mei 2019 laten weten dat de werkgevers-verklaringen fouten bevatten en opnieuw moeten worden ingediend. Consument heeft diezelfde dag in stress nieuwe verklaringen aan Adviseur gezonden. Nadat de stukken aan [naam verzekeraar 1] waren gezonden door Adviseur, heeft [naam verzekeraar 1] op 14 mei 2019 een bindende offerte uitgebracht aan Consument. Op 15 mei 2019 heeft [naam verzekeraar 1] akkoord gegeven op het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner.

2.11 Op 23 mei 2019 is de hypotheekakte en de akte van verdeling bij de notaris gepasseerd.

2.12 Op 8 juli 2019 is gebleken dat de beleggingsverzekering bij [naam verzekeraar 2] niet kan worden afgekocht, maar dat deze op de einddatum van 2035, bij het in leven zijn van Consument pas tot uitkering komt.

2.13 In oktober 2019 is de rente van de hypothecaire geldlening via rentemiddeling verlaagd door een andere hypotheekadviseur.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert € 9.159,36 aan financiële schadevergoeding en kwijting van de adviesnota van € 3.500,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Het schadebedrag bestaat voor € 1.719,36 uit te hoge lasten voor de geldlening voor een termijn van acht maanden en een bedrag van € 7.440,00 aan te hoge lasten gedurende de toekomstige looptijd van de geldlening.

Consument vordert schade, omdat de Adviseur onvoldoende voortvarend gehandeld heeft. Anders dan de Adviseur stelt, willen geldverstrekkers zoals [naam verzekeraar 1] op basis van een conceptakte van verdeling al overgaan tot het beoordelen van een ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Als dat verzoek tot ontslag uit de hoofdelijkheid dus direct in september 2018 aan [naam verzekeraar 1] was gericht, dan had renteverlaging zeker vanaf februari 2019 kunnen plaatsvinden, gelet op de in 2.6 genoemde termijn van 20 werkdagen. In plaats daarvan heeft Consument de rente pas vanaf oktober kunnen middelen. De schade bedraagt € 1.719,36.

Daarnaast heeft Consument gesteld dat de hypothecaire geldlening had kunnen worden overgesloten, waardoor zij lagere maandlasten zou krijgen. Dat had tot de mogelijkheden behoord, wanneer het opgebouwde kapitaal in de spaarhypotheek zou zijn afgekocht, de spaarhypotheek zou zijn omgezet naar een annuïtaire geldlening en de afkoopwaarde op het annuïtaire leningdeel in mindering zou zijn gebracht. Ook die omzetting had reeds in september 2018 kunnen worden gerealiseerd. Ten onrechte heeft de Adviseur met die mogelijkheid geen rekening gehouden, waardoor Consument nu te veel rente betaalt.

Omdat Consument het hele traject Consument veel zorgen heeft opgeleverd en zij daarom bovendien een andere adviseur in de arm heeft genomen, vordert zij dat de adviesnota van € 3.500,00 haar wordt kwijtgescholden.

Verweer van de Adviseur

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat de Adviseur door Consument en de ex-partner benaderd werd voor een op hun specifieke situatie toegesneden advies. Het ging daarbij om een complex advies waarbij Consument en de ex-partner afzonderlijk begeleid werden, door afzonderlijke medewerkers van Adviseur. In deze casus is van belang dat enerzijds het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid verzocht werd van de ex-partner en dat anderzijds door hem een financiering van een woning gezocht werd. Deze trajecten zijn niet los van elkaar te beschouwen, omdat de financiering voor de nieuwe woning pas kon worden verkregen wanneer duidelijk zou zijn dat het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid verleend zou worden. Voordat dit ontslag kon worden verleend, moest duidelijk zijn dat Consument de hypothecaire geldlening alleen kon dragen.

4.2 In het kader van een dergelijk advies rust op de Adviseur een bijzondere zorgplicht, die onder meer inhoudt dat hij naar behoren onderzoek doet naar de financiële mogelijkheden, deskundigheid en doelstellingen van zijn cliënten en dat zij hen dient te waarschuwen voor het feit dat een door hen beoogde of toegepaste constructie niet past bij hun financiële mogelijkheden of doelstellingen, hun risicobereidheid of hun deskundigheid. Deze plicht strekt mede ter bescherming van Consumenten tegen het gevaar van een gebrek aan kunde en inzicht of van eigen lichtvaardigheid. De Adviseur heeft hierbij te gelden als professionele en bij uitstek deskundige dienstverlener, terwijl bij de Consumenten doorgaans een zodanige professionaliteit en deskundigheid ontbreekt. Zie Hoge Raad 6 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:CA1725, overweging 3.4.2. Een hypotheekadvies moet uiteindelijk, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend zijn. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-365.

4.3 Bij het oversluiten van een hypothecaire geldlening houdt die zorgplicht voorts in dat de Adviseur moet onderzoeken of oversluiten in het belang van Consument is (zie Rechtbank Rotterdam 9 maart 2016, ECLI:NL:RBROT:2016:1693). Tal van omstandigheden kunnen meebrengen dat een passend advies niet leidt tot de goedkoopst mogelijke constructie. Naast de wensen omtrent de hoogte van de maandlasten van Consument is het advies immers per definitie ook afhankelijk van inkomsten en toekomstperspectieven, haar leeftijd, wensen omtrent afloszekerheid en bereidheid om risico's te nemen.

4.4 In de onderhavige omstandigheden heeft Consument gesteld dat oversluiten voor haar tot lagere maandlasten zou hebben geleid en dat de Adviseur haar dit had moeten adviseren. Bij de stukken die na de zitting zijn ingediend, zijn ter staving van die stelling de door een andere hypotheekadviseur opgestelde voorbeeldberekeningen in het geding gebracht. Daaruit volgt dat Consument onder de voorwaarden van de conceptakte van verdeling van de notaris bij [naam verzekeraar 3] terecht had gekund.

De financiering had daar volgens die berekeningen precies binnen de acceptatienormen gepast. De Adviseur heeft dit weersproken. De beoordeling van deze stelling laat de Commissie echter in het midden. Een dergelijke optimalisatiestrategie lag immers zeker niet ten grondslag aan de adviesvraag van Consument of de ex-partner.

Het betrof in dit geval een complex adviesdossier aan Consument en de ex-partner, die allebei geen of nauwelijks eigen middelen bezaten en blijkens het door de Adviseur opgemaakte klantprofiel bovendien risicomijdend waren. Zoals ook uit de uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2020-975 blijkt, was het hoofddoel van het adviestraject het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner, die een eigen woning wilde aankopen. De vraag dit te bewerkstelligen stond centraal, niet die van de laagst mogelijke maandlasten. In een dergelijk geval acht de Commissie het niet in strijd met haar zorgplicht dat de Adviseur niet heeft geprobeerd om de grenzen van de financieringsmogelijkheden van Consument op te zoeken. Naar het oordeel van de Commissie kan dus niet worden gesteld dat het hypotheekadvies op zichzelf niet passend is geweest. De vordering tot schade-vergoeding wegens te veel betaalde rente wordt daarom afgewezen.

4.5 Consument heeft voorts gesteld dat de Adviseur onvoldoende voortvarend heeft gehandeld, omdat geldverstrekkers op basis van een conceptakte van verdeling vaak al willen of kunnen overgaan tot de beoordeling van een ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Consument heeft gesteld dat de Adviseur dit verzoek in september 2018 had moeten indienen bij [naam verzekeraar 1]. Met inachtneming van hetgeen hiervoor is overwogen, oordeelt de Commissie dat Consument onvoldoende bewijs heeft aangedragen voor haar stelling en dat niet is komen vast te staan dat [naam verzekeraar 1] daadwerkelijk het verzoek tot ontslag van de hoofdelijke aansprakelijkheid eerder zou hebben beoordeeld. De door Consument gevorderde schade kan daardoor niet worden toegewezen. Dit laat echter onverlet dat de Adviseur voortvarender te werk had kunnen gaan en dat zij steken heeft laten vallen in het adviestraject. De Commissie gaat hierop in het navolgende nader in.

Het honorarium

4.6 De Commissie acht het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de Adviseur aanspraak wenst te behouden op het gehele honorariumbedrag van € 3.500,00. Uit de klachtdossiers die ten grondslag liggen aan deze zaak en aan de zaak van de ex-partner, blijkt dat (zie Geschillencommissie Kifid nr. 2020-975) een groot deel van de klacht het inadequate en trage handelen van de Adviseur betreft. Er werd immers naast het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid ook advies gevraagd over het afsluiten van een hypothecaire geldlening door de ex-partner, zodat hij een eigen woning kon betrekken. Ook uit het feitencomplex in deze zaak volgt dat de Adviseur deze belangen onvoldoende in ogenschouw genomen heeft.

Zo blijkt uit overweging 2.9 dat er 15 dagen verstreken zijn tussen het moment waarop het renteaanbod door [naam verzekeraar 1] werd uitgebracht en de ondertekening daarvan door Consument. In een situatie als de onderhavige, waarin bekend was dat de ex-partner een woning had gekocht die op korte termijn zou moeten worden afgenomen, en de financiering van die woning afhankelijk was van een financiering die aan Consument moest worden verstrekt, had van de Adviseur meer mogen worden verwacht.

4.7 Naar het oordeel van de Commissie is het in die omstandigheden redelijk het honorarium van Adviseur te matigen. Naar haar oordeel had Adviseur Consument voor de verleende diensten maximaal € 1.750,00 in rekening mogen brengen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat het honorarium van Adviseur gematigd wordt tot een bedrag van € 1.750,00.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.