Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0329
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 februari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: De Vries Financieel Advies B.V., gevestigd te Abcoude, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	: 22 april 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat de adviseur haar onjuist heeft geïnformeerd over (1) de kosten voor het oversluiten van de hypothecaire lening en (2) de vergoedingsrente die zij is verschuldigd bij verkoop van de woning. De consument stelt hierdoor schade te hebben geleden, die de adviseur dient te vergoeden. De adviseur heeft dit betwist. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de adviseur.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde P.P. van Straaten. De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. S. Burger.

1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.4 De consument en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2010 een appartement gekocht (hierna: de woning). De consument heeft hiervoor een hypothecaire lening afgesloten bij ING. De consument is deze woning op enig moment, zonder toestemming van ING, gaan verhuren.

2.2 Op 21 februari 2018 hebben partijen een overeenkomst gesloten, waarbij de consument de adviseur opdracht gaf tot het oversluiten van haar hypothecaire lening naar een beleggingshypotheek, tegen betaling van een bedrag van € 2.495,-.

2.3 Op 16 maart 2018 is door Rabobank een offerte verstrekt voor een beleggings-hypotheek. In deze offerte zijn (onder meer) de geschatte kosten voor de notaris en de taxatie opgenomen ten bedrage van in totaal € 1.200,-. De consument heeft deze offerte ondertekend.

2.4 In de offerte is daarnaast het volgende opgenomen:

"(…) ***Rente voor een bepaalde periode vast***
Heeft u met ons voor het leningdeel een rentevastperiode afgesproken? En wilt u dat leningdeel helemaal of voor een deel eerder terugbetalen voor het einde van de rentevast-periode? Dan moet u aan ons uitstapkosten betalen als op de dag waarop u ons terugbetaalt de vergelijkingsrente lager is dan de rente die u aan ons moet betalen voor dat leningdeel. De vergelijkingsrente is de actuele rente die wij op moment van terugbetalen aanbieden als u het leningdeel dan opnieuw zou sluiten en die geldt voor een rentevastperiode die gelijk is aan de resterende rentevastperiode. Als wij dan geen rente aanbieden met een rentevastperiode die gelijk is aan de resterende rentevastperiode dan gebruiken wij de actuele rente van de meest dichtstbijzijnde langere rentevastperiode. Maar is de actuele rente van de meest dichtstbij-zijnde kortere rentevastperiode hoger? Dan gebruiken wij die hogere rente die hoort bij de meest dichtstbijzijnde kortere rentevastperiode.

Deze uitstapkosten berekenen wij omdat we in dat geval rente-inkomsten misloPen. Wij berekenen de misgelopen rente (de rente die u betaalt minus de vergelijkingsrente) over de resterende rentevastperiode van dat leningdeel. De misgelopen rente berekenen we over iedere maand. Vervolgens berekenen we de contante waarde daarvan. Het rentepercentage dat wij gebruiken om de contante waarde te berekenen, is de vergelijkingsrente.
In de voorwaarden die gelden voor uw leningdeel leest u hoe wij de vergelijkingsrente en de resterende rentevastperiode bepalen en hoe wij de uitstapkosten berekenen. In de voorwaarden noemen wij de uitstapkosten 'boete' of 'vergoeding' (…)"

2.5 Op 13 april 2018 heeft ING een aflosnota opgesteld, waaruit blijkt dat de vergoedings-rente bij aflossing op 7 mei 2018 € 15.200,13 bedraagt.

2.6 De consument schrijft per e-mail van 16 april 2018 vervolgens het volgende aan de adviseur:
"(…) Hierbij de correspondentie over de aflossingsboete.
Het is zelfs 18.000 dat ik moet betalen.
Als ik dit had geweten, had ik het écht niet gedaan.
Ik vind dit wel echt een enorme misser.
Deze informatie had ik echt moeten weten. (…)"

2.7 De adviseur reageert dezelfde dag als volgt op deze e-mail:
"(…) In onze persoonlijke gesprekken heb ik aangegeven dat ik verwachte dat de boete rond de € 13.000,00 a € 14.000,00 zou liggen.

Hiernaast mocht ik van jou geen contact opnemen met de ING-bank om de boete te checken, omdat je bang was dat daar gevolgen aan zaten in verband met de verhuurde woning.
(…)
Het is dus geen misser, omdat ik deze informatie niet mocht opvragen maar moest benaderen.

Zoals besproken kunnen de boete nog naar beneden laten gaan door bijvoorbeeld het uitstellen van de transport datum. (…)"

2.8 Diezelfde dag reageert de consument hierop per e-mail als volgt:
"(…) ik hoop dat jij op jouw beurt kan begrijpen het verschil van €4000 tot €5000 van het indicatieve ten opzichte van het uiteindelijke bedrag, echt ontzettend veel is.

Daarbij was ik me er niet van bewust dat bij constatering van zo'n hoog bedrag geen weg terug meer zou zijn.
(…)
Het verwonderd me dat het verschil zo groot kan zijn. En het is voor mij echt teveel geld om er niks over te zeggen en alleen mijn schouders op te halen. Vandaar dat ik mijn verwondering met je deel. (…)"

2.9 Op 4 juni 2018 heeft de notaris de nota van afrekening toegezonden. Daarin is een vergoedingsrente opgenomen van € 14.722,32. Naast de vergoedingsrente is daarin (onder meer) ook een bedrag van € 465,29 aan lopende rente en dagrente opgenomen en een bedrag van € 1.995,26 aan termijnbedragen en achterstanden.

2.10 De hypotheekakte is op 13 juni 2018 gepasseerd. Uiteindelijk heeft de consument aan vergoedingsrente en bijkomende kosten een bedrag van € 20.745,07 voldaan.

2.11 In een e-mail van 9 oktober 2019 schrijft de consument het volgende aan de adviseur:
"(…) Kan ik binnenkort een afspraak met jou plannen om te kijken om te onderzoeken of ik mijn huis dit jaar moet verkopen of toch aanhouden. (…)"

2.12 Partijen hebben hiertoe op 30 oktober 2019 om 09:30 uur een afspraak ingepland.

2.13 In een e-mail van 22 oktober 2019 schrijft de consument het volgende:
"(…) Mijn vragen zijn:
- *Wat is het nieuwe hypotheekbedrag dat ik moet betalen als ik € 10.000,- aflos. En wat is het bedrag als ik € 20.000,- aflos.*
- *Of is het verstandiger als ik het huis verkoop en een ander huis van € 250.000 in Zoetermeer ervoor terugkoop waar ik per maand €1000 huuropbrengsten heb.*

(…) Wellicht dat jij deze per mail zou kunnen beantwoorden. Dan is de afspraak van 30 oktober niet nodig. (…)"

2.14 Per e-mail van 28 oktober 2019 schrijft de adviseur met betrekking tot de verkoop van de woning het volgende:
"(…) ik denk dat jij het beste die vraag kunt beantwoorden. Of je de bestaande verkoopt en een nieuwe aankoop doet tot € 250.000,00. Uiteraard kunnen we met elkaar diverse berekeningen maken. (…)"

2.15 In een telefonisch gesprek van 17 juli 2020 heeft de consument de adviseur vervolgens op de hoogte gesteld van het feit dat de woning op 16 juni 2020 is verkocht. De adviseur heeft haar op dat moment gewezen op het feit dat zij een vergoedingsrente is verschuldigd bij verkoop van de woning.

2.16 De overdracht van de woning heeft plaatsgevonden op 12 augustus 2020. De consument heeft vanwege de verkoop een vergoedingsrente van € 6.400,- moeten betalen.

De klacht en vordering

2.17 De consument vordert betaling van een bedrag van € 27.500,-, te vermeerderen met de wettelijke rente en juridische kosten.

2.18 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De adviseur heeft de kosten voor het oversluiten van de hypotheek in 2018 niet goed ingeschat, waardoor de consument uiteindelijk een bedrag van € 20.745,07 heeft moeten voldoen in plaats van een bedrag van € 13.000,- à € 14.000,-. Zij was pas op 16 april 2018 op de hoogte van het feit dat het bedrag zoveel hoger zou uitvallen.

Indien zij hier tijdig van op de hoogte was geweest, had ze er niet voor gekozen de hypotheek op deze manier over te sluiten. De consument had er niet op bedacht hoeven zijn dat het ingeschatte bedrag alleen op de vergoedingsrente zag. Zij mocht ervan uitgaan dat dit het totale bedrag aan kosten was.

2.19 Daarnaast heeft de adviseur de consument er bij het oversluiten van de hypotheek in 2018 niet op gewezen dat bij verkoop mogelijk sprake zou zijn van een vergoedingsrente. Ook in oktober 2019 heeft de adviseur de consument hierover niet geïnformeerd, terwijl de consument hier expliciet naar heeft gevraagd. Pas twee weken voor de overdracht heeft de adviseur de consument op de hoogte gesteld van de vergoedingsrente. De adviseur had de consument hier eerder op moeten wijzen, zodat zij andere keuzes had kunnen maken. Nu hij dit heeft nagelaten dient hij de schade die de consument heeft geleden, zijnde een bedrag van € 6.400,- te vergoeden.

Het verweer

2.20 De adviseur heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Klachtplicht

3.1 De adviseur voert als meest verstrekkende verweer aan dat de consument haar klachtplicht heeft geschonden en dat daarom sprake is van verlies van recht als bedoeld in artikel 6:89 BW. Artikel 6:89 BW bepaalt dat een schuldeiser geen beroep meer kan doen op een gebrek in de prestatie, indien hij niet binnen bekwame tijd heeft geprotesteerd. De gedachte achter dit artikel is het beschermen van de schuldenaar tegen te late en daardoor moeilijk te betwisten klachten. Voor de vraag of sprake is van schending van de klachtplicht is van belang of de schuldenaar in zijn belangen is geschaad. Indien de belangen van de schuldenaar niet zijn geschaad, zal er niet snel voldoende reden zijn om de schuldeiser een gebrek aan voortvarendheid te verwijten.

3.2 De adviseur voert aan dat hij in zijn belangen is geschaad, doordat hem de mogelijkheid is ontnomen om een oplossing voor de ontstane situatie te zoeken. De vermeende tekortkoming had dan mogelijk kunnen worden voorkomen en deze mogelijkheid is de adviseur nu ontnomen, aldus de adviseur.

3.3 Het verweer slaagt niet. Dat de kosten nog te voorkomen waren geweest indien de consument eerder had geklaagd blijkt nergens uit. In de e-mail van 16 april 2018 noemt de adviseur deze mogelijkheid ook niet.

Daarin wordt alleen aangegeven dat de vergoedingsrente mogelijk omlaag kan worden gebracht door de transportdatum uit te stellen. Bovendien blijkt niet dat de consument vóór 16 april 2018 op de hoogte was van deze kosten en dat ze dus eerder had kunnen klagen. Daarnaast volgt uit het verweer van de adviseur dat er nog voldoende gegevens aanwezig zijn om adequaat verweer te kunnen voeren. Dit betekent dat niet vast komt te staan dat de adviseur in zijn belangen is geschaad, zodat van een schending van de klachtplicht geen sprake is.

Klachtonderdeel 1: de kosten van het oversluiten van de hypothecaire lening

3.4 De eerste inhoudelijke vraag die voorligt is of de adviseur met betrekking tot het hypotheekadvies in 2018 is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst, doordat hij de kosten te laag heeft ingeschat. Naar het oordeel van de commissie is daarvan geen sprake. Daartoe is het volgende van belang.

3.5 Tussen partijen is op zichzelf niet in geschil dat de adviseur mondeling een bedrag van € 13.000,- à € 14.000,- aan kosten heeft genoemd. Partijen verschillen echter van mening over de vraag of dit bedrag alleen betrekking had op de vergoedingsrente, of dat dit de inschatting betrof voor de totale kosten van het oversluiten.

3.6 De consument stelt dat zij er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat deze kosten de totale kosten waren, maar zij heeft dit standpunt verder niet toegelicht of onderbouwd. De consument heeft niet gesteld, laat staan onderbouwd, op grond waarvan zij erop mocht vertrouwen dat het door de adviseur genoemde bedrag de totale kosten voor het oversluiten waren, en niet alleen de verschuldigde vergoedingsrente. Niet blijkt dat de adviseur dit zou hebben aangegeven en ook overigens blijkt nergens uit dat de consument hierop gerechtvaardigd mocht vertrouwen. Het voorgaande leidt ertoe dat de adviseur niet gehouden is de door de consument gestelde schade op dit punt te vergoeden.

3.7 Ten overvloede overweegt de commissie dat de adviseur terecht heeft aangevoerd dat de kosten voor wat betreft (achterstallige) rente en termijnen van in totaal € 2.460,55 sowieso niet als schade kunnen worden aangemerkt. Deze kosten had de adviseur bij zijn inschatting niet mee kunnen nemen, aangezien hij daarmee niet bekend kon zijn. Bovendien wordt de consument geacht op de hoogte te zijn van eventuele (achterstallige) betalingen die zij nog moet verrichten.

3.8 Daarbij komt dat de consument ook geen poging heeft ondernomen om haar gestelde schade te beperken, terwijl zij hiertoe wel verplicht is.

De adviseur heeft in zijn e-mail van 16 april 2018 immers aangegeven dat de kosten mogelijk omlaag konden worden gebracht, door bijvoorbeeld de transportdatum uit te stellen en hierop is door de consument niet meer gereageerd. Het had wel op de weg van de consument gelegen om op dit aanbod van de adviseur in te gaan en zo haar gestelde schade te beperken als zij van mening is dat ze schade lijdt door de gestelde onjuiste inschatting van de kosten door de adviseur. Nu zij dit niet heeft gedaan, kan zij de adviseur ook niet aansprakelijk stellen voor de gestelde schade.

3.9 Hoewel de commissie begrijpt dat het voor de consument vervelend is dat de kosten hoger uitvielen dan zij kennelijk had verwacht, komt deze gestelde schade gezien het voorgaande niet voor vergoeding in aanmerking. De vordering wordt op dit punt afgewezen.

Klachtonderdeel II: de vergoedingsrente bij verkoop van de woning

3.10 Met betrekking tot de verkoop van de woning voert de consument aan dat de adviseur haar ten onrechte in 2018 en 2019 niet heeft geïnformeerd over het feit dat zij een vergoedingsrente is verschuldigd bij verkoop van de woning. De adviseur heeft dit betwist en verwijst (onder meer) naar de onder 2.3 geciteerde hypotheekofferte.

3.11 Het verweer van de adviseur slaagt. In de hypotheekofferte staat duidelijk dat de consument mogelijk een vergoedingsrente is verschuldigd bij vervroegde aflossing van de hypothecaire lening, waar in geval van verkoop sprake van is. De consument heeft de offerte ondertekend en wordt daardoor verondersteld bekend te zijn met de inhoud van die offerte. De consument had dus kunnen – en moeten – weten dat zij bij verkoop mogelijk een vergoedingsrente verschuldigd was. Als dit voor de consument onduidelijk was, dan had het op haar weg gelegen hierover vragen te stellen aan de adviseur. Dit heeft de consument niet gedaan. Gezien het voorgaande rustte op de adviseur dan ook geen verplichting om de consument hier nogmaals expliciet op te wijzen, temeer niet nu in 2018 geen sprake was van verkoop van de woning.

3.12 De consument stelt daarnaast dat de adviseur haar naar aanleiding van haar e-mails van 9 en 22 oktober 2019 op de hoogte had moeten brengen van de verschuldigde vergoedingsrente. Dit is door de adviseur betwist. Hij stelt daartoe dat slechts sprake was van een vrijblijvend advies over de mogelijkheid tot verkoop. De adviseur heeft aangeboden berekeningen te maken, maar de consument heeft hierop niet meer gereageerd. Van een overeenkomst tussen partijen is op dit punt nooit sprake geweest, aldus de adviseur.

3.13 Ook dit verweer slaagt. De adviseur heeft per e-mail van 28 oktober 2019 aangegeven dat hij bereid is berekeningen te maken naar aanleiding van de vraag van de consument of het voor haar gunstig is de woning te verkopen. De consument heeft hierop vervolgens niet meer gereageerd en heeft de adviseur op 17 juli 2020 achteraf gemeld dat de woning was verkocht. De adviseur is bij deze verkoop verder niet betrokken geweest en heeft in deze ook niet meer gedaan dan een aanbod om de consument te adviseren omtrent de verkoop. Tussen partijen is niet in geschil dat nimmer een (advies)overeenkomst tot stand is gekomen met betrekking tot die verkoop. Gezien het voorgaande kan de consument de adviseur ook niet verwijten dat hij haar niet op de vergoedingsrente heeft gewezen.

3.14 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering ook op dit punt wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.