Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-273
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. A.P. Luitingh en mr. E.C. Ruinaard (leden) en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 januari 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 30 april 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft zich tot de Adviseur gewend in verband met het einde van de rentevastperiode van zijn hypothecaire geldlening en de wens om de geldlening te verhogen voor een verbouwing. Consument stelt dat de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten nu hij zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden; door fouten en omissies bij de Adviseur heeft het oversluiten van de geldlening veel te lang geduurd. De Commissie oordeelt dat zij onvoldoende aanknopingspunten heeft om te oordelen dat de duur van het oversluittraject te wijten is aan de Adviseur. De vordering wordt afgewezen

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 november 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2008 na advies en bemiddeling van de Adviseur een hypothecaire geldlening afgesloten bij Obvion voor een bedrag van € 340.000,-. Een gedeelte van de geldlening (€131.000,-) bestond uit een beleggingshypotheek. In verband met de aflossing van dit gedeelte was een Solide Koers Beleggingsrekening (hierna: de Beleggingsrekening) afgesloten bij Noordned. Effektenkantoor (hierna: NNEK), welke rekening was verpand aan Obvion en waarop een eenmalige storting was verricht van € 13.100,-. Ten tijde hier verder van belang betrof de Beleggingsrekening een bedrag van ongeveer € 16.000,-.

2.2 Op 20 juli 2016 heeft Consument, in verband met het aflopen van de rentevasteperiode van de geldlening op 1 november 2016, een voorstel voor een nieuwe rentevastperiode van Obvion ontvangen.

2.3 In verband met het aflopen van de rentevastperiode en de wens van Consument om zijn bestaande geldlening te verhogen voor een verbouwing aan zijn woning, heeft er op 26 september 2016 een gesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Adviseur.

2.4 Op 24 oktober 2016 heeft Consument de Opdracht tot Dienstverlening ondertekend. Op 25 oktober 2016 heeft Adviseur het volgende e-mailbericht aan Consument gezonden:

Zojuist heb ik wederom uitgebreid gesproken met Obvion. Er is mij aangegeven dat alle beleggingshypotheken bij Obvion in aanmerking komen voor hersteladvies. Dit betekent dat Obvion geen kosten mag doorrekenen voor het omzetten van je beleggingshypotheek. Dit kan annuïtair, lineair of aflossingsvrij, maar het laatste kan alleen tot max. 50% o.b.v. de marktwaarde van je woning. Dit betekent in jouw geval dat het alleen annuïtair of lineair kan.

Vanwege de tijdsdruk en dat mij zojuist is aangegeven dat wij snel moeten schakelen (omdat de deadline erg dichtbij is), om het opnieuw vast zetten van de rente + omzetten naar de Compact variant nog te kunnen realiseren, hoor ik graag wat jij nu wilt doen. Als je dit wilt doen, dan heb ik het formulier in de bijlage ondertekend nodig.

Ik heb daarnaast getoetst of je de verbouwing kunt bijlenen na de omzetting, maar dit is ook niet haalbaar (van beleggen naar annuïtair), want de toetsing wijst uit dat je maximale toegestane maandlast € 1.452,65 is (o.b.v. de GHF norm, een volledige annuïteiten hypotheek, is de fictieve last € 1.658,07).

Wat we kunnen doen, is de hypotheek omzetten naar de Compact variant, 20 jaar, 2,74% met behoud van je beleggingshypotheek. Voor de verbouwing is er een mogelijkheid om een fiscaal aftrekbaar krediet aan te vragen.

Ik hoor graag vóór 16u van je, zodat ik weet wat we gaan doen. Je kunt mij bellen op telefoonnummer I

2.5 De Adviseur heeft bij Obvion een verzoek tot verhoging van de bestaande geldlening ingediend; Obvion heeft dit verzoek afgewezen. Hierna heeft de Adviseur geadviseerd om de geldlening over te sluiten naar een andere geldverstrekker en daarbij ook de geldlening te verhogen.

2.6 Op 27 oktober 2016 heeft Consument het volgende aan de Adviseur bericht:

Hoi _ I,

Ik heb gisteren geen werk gemaakt om bij de Obvion mijn huidige hypotheek verder te zetten.

Reden is dat na ons gesprek dinsdagavond, ik jouw advies wil volgen m.b.t. een aflossingsvrij deel + een annuïtair af te lossen deel.
Doorslag geeft bij mij de verhoging ivm verbouwen.

Laten we vanmorgen nog even contact hebben hierover.

2.7 Op 27 oktober 2016 heeft de Adviseur het volgende aan Consument bericht:

Zoals zojuist besproken wil ik bij deze formeel alles via de mail nogmaals bevestigen. Maandag 26 september hebben wij een eerste gesprek gehad, waarin we de mogelijkheden tot het oversluiten van jouw hypotheek i.c.m. een verhoging (i.v.m. verbouwing) hebben besproken. Naar aanleiding van dit intake gesprek hebben wij maandag 10-10 jl. een advies gesprek gevoerd, waarin we alles hebben besproken.

Vervolgens heb je mij maandag 17-10 jl. gebeld om aan te geven dat je niet meer wilde oversluiten, maar de hypotheek wilt verlengen bij Obvion, zodat je dezelfde hypotheek kan behouden (geen aflosverplichting). Helaas ben ik daarna tot de conclusie gekomen dat dit niet haalbaar (op inkomen) is i.c.m. een verhoging bij Obvion (vanwege de annuïtaire toetsing op een looptijd van nog 20jr). Daarnaast heb ik je aangegeven dat mijn advies ook is om wel over te sluiten, vanwege de beleggingspot die vooralsnog niet voldoende rendeert. Uiteindelijk heb je vandaag laten weten dat jij meegaat in mijn advies. Tevens past de verbouwing in geval van oversluiten wel, omdat je kunt kiezen voor een 30 jarige looptijd en accepteer jij dat er na 20 jaar geen renteaftrek meer is over het hypotheekbedrag waar je dan al 20 jaar renteaftrek over hebt genoten. Vanwege het feit dat ik vandaag voor het laatst ben, i.v.m. verlof (komende 2 weken), draag ik je dossier over aan mijn collega/franchisenemer (meegenomen in de CC). Hij zal het advies verder uitwerken en je aanvraag onderbrengen bij de scherpste/beste partij.

*ABN AMRO is helaas toch geen partij, want de scherpe rente waar ik het over had, betreft in geval van een energielabel A en jouw woning betreft een energielabel B.

De huidige rentevaste periode bij Obvion loopt af per 1 november a.s. Door het feit dat we nu toch gaan oversluiten, zijn we genoodzaakt om de rente zo kort mogelijk vast te zetten, waarbij Obvion heeft aangegeven dat er maximaal 50% variabel mag worden vastgezet en het restant 2 jaar (kortste mogelijkheid). Je bent op de hoogte van het feit dat Obvion in geval van volledige aflossing (de oversluitdatum) gaat doorrekenen of zij een boete in rekening gaan brengen. Dit doen zij alleen over de rente van 2 jaar vast. Zij gaan de 2 jaars rente vergelijken met de naast gelegen kortere rente (variabel). Als deze gedaald is, kan er sprake zijn van een boete.

2.8 Consument heeft besloten om zijn hypothecaire geldlening bij Obvion over te sluiten naar een andere geldverstrekker. De Adviseur heeft daarom een aanvraag voor een hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 351.173,- bij Moneyou ingediend. Op 4 november 2016 heeft Moneyou een rente-aanbod uitgebracht. Hierin staat, behalve de verplichting om uiterlijk voor 3 december 2016 de in het renteaanbod nader genoemde documenten aan te leveren, voor zover verder nog relevant het volgende vermeld:

2 HOE LANG IS HET RENTEAANBOD GELDIG?
Als het door u ondertekende renteaanbod uiterlijk op 18 november 2016 door ons is ontvangen, dan blijft dit geldig tot en met 3 januari 2017. Dat betekent dat u uiterlijk op 3 januari 2017 de hypotheekakte bij de notaris moet tekenen. Daarna vervalt dit aanbod.

2.9 Op 11 november 2016 heeft er wederom een gesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Adviseur over de oversluiting van de geldlening. Bij e-mailbericht van 11 november 2016 heeft Adviseur aan Consument bevestigd dat Obvion niet akkoord gaat met het uitbetalen van de Beleggingsrekening en dat het beleggingsdeel van de lening dient te worden omgezet in een annuïtair deel. Daarna zou het bedrag van de Beleggingsrekening daarop afgelost kunnen worden. Per e-mailbericht van 17 november 2016 heeft Consument zijn zorgen geuit richting Adviseur.

2.10 Op 2 december 2016 heeft de Adviseur de omzettingsofferte van Obvion en het afkoopverzoek voor de NNEK aan Consument gemaild. Op 5 december 2016 heeft Consument per mail aan de Adviseur om een nadere toelichting gevraagd:

Beste

Zoals besproken, overeengekomen en rente aanbod voor getekend, wil ik graag de offerte passeren bij de Moneyou , te weten:

- voor 1 deel EUR 200.000, aflossingsvrij tegen EUR 2.45%, 20 jaar vast
- voor 1 deel EUR 114,675, annuïtair tegen EUR 2.25%, 20 jaar vast
- voor 1 deel EUR 36. 498 annuïtair tegen EUR 2.25%, 20 jaar vast

Rente aanbod bij de Obvion, een afkoopverzoek van de beleggingspolis bij NNEK/Obvion, tekenen rente offerte bij Obvion voor komende 23 december 2016, verplicht verpanden van de overlijdensrisicoverzekering van Klaverblad aan Obvion.

Ik ken niet jullie stappen om eea te regelen maar kunnen jullie mij s.v.p. uitleggen:

1) Of dat het getekende renteaanbod - voor 18 november – in goede orde door de Moneyou is ontvangen?
2) Of dat bovenstaande een tussenstap is?
   En
   a. Waarom een afkoopverzoek van de beleggingspolis bij NNEK/Obvion nodig is? Volgens de voorwaarden van de NNEK is dit niet nodig?!
   b. Waarom verplicht verpanden van de van de overlijdensrisicoverzekering van Klaverblad aan Obvion nodig is ipv onder Moneyou?

3) Wat concreet de stappen zijn voor passeren bij de notaris voor 3 januari 2017 a.s. van de Moneyou offerte tegen bovengenoemde voorwaarden?

2.11 Op 5 december 2016 heeft de Adviseur hierop gereageerd (in rood):

Beste , hieronder zie de antwoorden op je vragen, genoteerd in het rood.

Zoals besproken, overeengekomen en rente aanbod voor getekend, wil ik graag de offerte passeren bij de Moneyou , te weten: Deze offerte is niet meer geldig. Er waren te veel onduidelijkheden in het Obvion dossier. Hierin moest meer helderheid komen. Je kan geen gebruik maken van deze offerte. De adviseur heeft nu een andere offerte aan moeten vragen. De meest gunstige partij is nu Hypotrust. Zie bijlage

- voor 1 deel EUR 200.000, aflossingsvrij tegen EUR 2.45%, 20 jaar vast
- voor 1 deel EUR 114,675, annuïtair tegen EUR 2.25%, 20 jaar vast
- voor 1 deel EUR 36. 498 annuïtair tegen EUR 2.25%, 20 jaar vast

Rente aanbod bij de Obvion, een afkoopverzoek van de beleggingspolis bij NNEK/Obvion, tekenen rente offerte bij Obvion voor komende 23 december 2016, verplicht verpanden van de overlijdensrisicoverzekering van Klaverblad aan Obvion.

Ik ken niet jullie stappen om eea te regelen maar kunnen jullie mij s.v.p. uitleggen:

1) Of dat het getekende renteaanbod - voor 18 november – in goede orde door de Moneyou is ontvangen? Nee, deze offerte is verlopen, zie bovenstaande opmerking
2) Of dat bovenstaande een tussenstap is? Obvion is inderdaad een tussenstap omdat je anders een tekort zou hebben van 16.000

a. Waarom een afkoopverzoek van de beleggingspolis bij NNEK/Obvion nodig is? Anders heb je een tekort van 16.000 en dan zou de verbouwing niet doorkunnen gaan Volgens de voorwaarden van de NNEK is dit niet nodig?! Wel van Obvion.

b. Waarom verplicht verpanden van de van de overlijdensrisicoverzekering van Klaverblad aan Obvion nodig is ipv onder Moneyou? Omdat NNEK komt te vervallen willen ze een extra waarborg.

3) Wat concreet de stappen zijn voor passeren bij de notaris voor 3 januari 2017 a.s. van de Moneyou offerte tegen bovengenoemde voorwaarden? Er kan nog geen datum bepaald worden omdat eerst de omzetting van Obvion gerealiseerd moet zijn en de inlossing van NNEK.

2.12 Consument heeft hierop aangegeven hiermee niet akkoord te gaan en gevraagd wat er met het renteaanbod van Moneyou is gebeurd. De Adviseur heeft hierop aangegeven dat die offerte nooit is ingediend omdat de zaak niet haalbaar was vanwege het tekort van € 16.000,-. In zijn e-mailbericht van 14 december 2016 heeft Consument aangegeven dat hij vindt dat de Adviseur in gebreke is gebleven met betrekking tot het omzetten van de hypotheek van Obvion naar Moneyou. Naar aanleiding hiervan heeft op 16 december 2016 een gesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Adviseur.

2.13 Omdat het renteaanbod van Moneyou was verlopen, heeft de Adviseur een hypotheekaanvraag voor een bedrag van € 351.173,- ingediend bij Hypotrust. Hypotrust heeft op 6 december 2016 een aanbod gedaan. Consument heeft de offerte voor akkoord ondertekend. Op 21 december 2016 heeft Consument de getekende omzettingsofferte van Obvion getekend geretourneerd aan de Adviseur. Op 22 december 2016 heeft de Adviseur de omzettingsofferte verstuurd naar Obvion.

2.14 Op 24 januari 2017 heeft NNEK ingestemd met het afkopen van de Beleggingsrekening. Op 30 januari 2017 heeft NNEK het bedrag van € 16.558,312 naar Obvion overgemaakt. Na ontvangst van dit bedrag heeft Obvion de omzetting van de beleggingshypotheek in een annuïtaire geldlening gerealiseerd. Hierna is een aflosnota opgevraagd bij Obvion. Op 27 februari 2017 is de hypotheekakte gepasseerd en is de geldlening bij Obvion afgelost en overgesloten naar Hypotrust. Consument heeft een bedrag van € 2.990,- aan advieskosten aan de Adviseur betaald.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de betaalde advieskosten en het renteverschil tussen de offerte van Moneyou en de offerte van Hypotrust, vermeerderd met wettelijke rente van 12 januari 2017. Hij heeft zijn schade begroot op € 15.677,-

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
De Adviseur is toerekenbaar tekortgeschoten nu hij zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. In het kader hiervan heeft Consument het volgende gesteld:
- Door fouten en omissies bij de Adviseur heeft het oversluiten van de geldlening veel te lang geduurd. Hierdoor is de offerte van Moneyou vervallen. Het renteaanbod van Hypotrust is 0,4% hoger dan bij Moneyou. Daarnaast zijn de kosten veel hoger dan verwacht.
- Het rendement van de in 1996 afgesloten Beleggingsrekening viel erg tegen. Mogelijk is dit een woekerpolis.
- De Adviseur heeft pas begin december 2016 een adviesrapport verstrekt. Dat is te laat.

Verweer van de Adviseur

3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
De Adviseur heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mocht worden verwacht. In het kader hiervan heeft de Adviseur het volgende gesteld:

- Er is voor gekozen om het renteaanbod van Moneyou niet in te sturen, omdat het niet haalbaar was om voor 3 december 2016 de hypotheek bij Obvion om te zetten en de Beleggingsrekening te laten uitbetalen. Bovendien stelde Moneyou als eis dat er voor 3 januari 2017 moest worden gepasseerd. De Adviseur kon de haalbaarheid niet met zekerheid garanderen. Om eventuele boetes te voorkomen is er begin december 2016 een andere geldverstrekker gezocht.
- Op 27 oktober 2016 ging Consument akkoord met het advies van de Adviseur om de bestaande geldlening om te zetten. Het plan was om de Beleggingsrekening in te lossen zodat de hypotheekschuld lager zou zijn en de kosten voor de oversluiting en de verbouwing mee konden worden gefinancierd. Op dat moment bood Moneyou de gunstigste rente en daarom is een hypotheekofferte aangevraagd bij Moneyou. Op 11 november 2016 is echter gebleken dat Obvion niet akkoord ging met het uitbetalen van de Beleggingsrekening. Dit betekende dat dit beleggingsdeel van de lening eerst moest worden omgezet naar een annuïtair deel zodat de Beleggingsrekening losgekoppeld kon worden en afgekocht. Met de opgebouwde waarde van de Beleggingsrekening kon de lening worden verlaagd. Op 15 november 2016 heeft de Adviseur het omzettingsverzoek ingediend bij Obvion. Op 18 november 2016 heeft Obvion aangegeven dat zij negen dagen nodig had om dit te verwerken. Op 2 december heeft de Adviseur de omzettingsofferte van Obvion en het afkoopverzoek voor de NNEK aan Consument gemaild. Op 21 december 2016 heeft Consument de getekende omzettingsofferte van Obvion getekend geretourneerd aan de Adviseur. Op 22 december 2016 heeft de Adviseur de omzettingsofferte verstuurd naar Obvion. Op 18 januari 2017 is de omzetting gerealiseerd.
- De Adviseur heeft in zijn e-mailbericht van 6 december 2016 aan Consument uitgelegd dat Hypotrust de meest gunstige partij was.
- De Beleggingsrekening was een gerichte keuze van Consument. De economische crisis heeft het rendement van dit product zeer beknot.
- Consument heeft inderdaad pas in december 2016 een adviesrapport ontvangen. In de mailcorrespondentie en tijdens de gesprekken op kantoor is heel veel gecommuniceerd en vastgelegd. Dit is pas in december in een adviesrapport vastgelegd. De communicatie liep erg stroef. De Adviseur heeft diverse malen geprobeerd een afspraak te maken om het adviesrapport te bespreken maar helaas zonder resultaat.

4. Beoordeling

4.1 Tussen partijen is in geding of de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten bij de uitvoering van zijn verbintenissen uit hoofde van de tussen hem en Consument geldende overeenkomst van opdracht.

4.2 De Commissie oordeelt dat de rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur zich laat kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rust op de 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, *NJ* 2003, 375, r.o. 3.4.1.

4.3 Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat door toedoen van de Adviseur het renteaanbod van Moneyou is komen te vervallen voordat hij daar gebruik van kon maken. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Adviseur deze stelling van Consument gemotiveerd betwist en voldoende aannemelijk gemaakt dat het niet mogelijk was om tijdig te voldoen aan de door Moneyou gesteld voorwaarden, in het bijzonder die met betrekking tot het omzetten van de Beleggingsrekening. Het is dan ook niet onbegrijpelijk, mede gelet op mogelijke boetes, dat de Adviseur het renteaanbod van Moneyou niet heeft ingestuurd.
In het kader hiervan is van belang dat de Adviseur verschillende mogelijkheden met betrekking tot de voorzetting en verhoging van de geldlening heeft onderzocht. Daarbij is gebleken dat Obvion niet bereid was om de bestaande geldlening te verhogen. Nu vaststaat dat voor Consument de verhoging voor de verbouwing de doorslag gaf, was het voor de Adviseur noodzakelijk om een andere geldverstrekker te zoeken. De Adviseur heeft dan ook de oversluiting en de verhoging van de geldlening bij een andere geldverstrekker in gang gezet.
Tevens heeft de Adviseur voldoende aannemelijk gemaakt dat en waarom de omzetting bij Obvion de nodige tijd heeft gekost.
Hoewel de Commissie begrip heeft voor het gevoel van Consument dat de omzetting en oversluiting en verhoging van de geldlening langer heeft geduurd dan verwacht, heeft de Commissie onvoldoende aanknopingspunten om te oordelen dat dit te wijten is aan de Adviseur. De Commissie merkt daarbij op dat Consument twee maanden na ontvangst van het voorstel van Obvion voor een nieuwe rentevastperiode zich voor het eerst bij de Adviseur heeft gemeld voor een eerste gesprek.

4.4 Ten aanzien van het adviesrapport merkt de Commissie het volgende op. Het feit dat pas na verloop van tijd de advisering in een rapport is vervat, maakt niet dat de Adviseur niet aan zijn plicht tot reconstructie dan wel vaststelling van de advies- en bemiddelingsactiviteiten heeft voldaan. Dat geldt temeer nu in het onderhavige geval uit de veelvuldige mailcorrespondentie tussen partijen de adviesactiviteiten van de Adviseur voldoende blijken.

4.5 Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument zijn stelling aangaande het rendement van de Beleggingsrekening onvoldoende onderbouwd. Het had, gelet op de gemotiveerde betwisting door de Adviseur, op de weg van Consument gelegen de betreffende stelling te concretiseren. Nu deze nadere concretisering ontbreekt, valt niet in te zien waarom het advies van de Adviseur in 1996 in de gegeven omstandigheden niet juist is geweest. Dat in dit geval het rendement nadelig is uitgepakt als gevolg van de economische crisis rechtvaardigt niet de conclusie dat het advies onjuist was op het moment dat het werd gegeven.

4.6 Het voorgaande leidt de Commissie tot de conclusie dat van een schending van een door de Adviseur als opdrachtnemer in acht te nemen zorgplicht geen sprake is geweest. De Commissie concludeert dan ook dat de vordering van Consument moet 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 46 van het Reglement.