Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0398

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	25 mei 2023
Klacht van	De consumenten
Tegen	Prince Financiële Dienstverlening Amersfoort B.V., handelend onder de naam Hypotheekshop Amersfoort, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Adviesklacht. Hypothecaire geldlening. De consumenten stellen dat zij in 2019 met de adviseur hebben besproken om de hypotheekrente voor 20 jaar vast te zetten. Volgens de adviseur zijn verschillende opties besproken, maar hebben de consumenten zelf een keuze gemaakt. Op het rente-keuzeformulier hebben zij gekozen voor een variabele (één maands) rente. De bank heeft deze gemaakte keuze bevestigd. Het is niet gebleken of aannemelijk geworden dat de adviseur bij de advisering over het renteverlengingsvoorstel van de bank, een fout heeft gemaakt of onzorgvuldig heeft gehandeld, aldus de commissie. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

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

1.2 De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door advocaat mr. L. Boor van Stadermann Luiten Advocaten te Rotterdam.

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 consumenten 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 consumenten hebben in 2009 na advies en bemiddeling door de adviseur een hypothecaire geldlening bij Florius afgesloten. Florius is een handelsnaam van ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. en zal hierna worden aangeduid als: de bank.

2.2 Bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening hadden de consumenten een rentevaste periode van 10 jaar, dus tot 1 april 2019. Voor het bankspaardeel bedroeg de hypotheekrente 5,4% per jaar en voor het aflossingsvrije gedeelte 5,2% per jaar.

2.3 Bij brief van 17 december 2018 heeft de bank de consumenten geïnformeerd dat de rentevaste periode op 1 april 2019 eindigde en dat zij voor 18 maart 2019 een keuze konden maken voor een nieuwe rentevaste periode. Dat kon via de klantenservice van de bank of via het meegestuurde rente-keuzeformulier.

2.4 De consumenten hebben vervolgens begin 2019 twee keer met de adviseur gesproken over de verschillende rente-keuzemogelijkheden. Vervolgens hebben de consumenten het rente-keuzeformulier op 15 maart 2019 ondertekend. Op het formulier stond het volgende:

Rentepercentages Florius Profijt drie + drie (0%% afsluitkosten) per 17 december 2018

Lening [redacted]	**Leningdeel** [redacted]	**Leningdeel** [redacted]
RENTEVASTPERIODE		
1 mnd	☒ 1,600 (1,6)	☒ 1,600 (1,6)
1 jaar vast	☐ 1,500 (1,5)	☐ 1,500 (1,5)
3 jaar vast	☐ 1,600 (1,6)	☐ 1,600 (1,6)
5 jaar vast	☐ 1,750 (1,8)	☐ 1,750 (1,8)
6 jaar vast	☐ 1,850 (1,9)	☐ 1,850 (1,9)
12 jaar vast	☐ 2,210 (2,2)	☐ 2,210 (2,2)
15 jaar vast	☐ 2,680 (2,7)	☐ 2,680 (2,7)
20 jaar vast	☐ 2,990 (3,0)	☐ 2,990 (3,0)

Ondertekening Lening [redacted]

Ondergetekende(n):

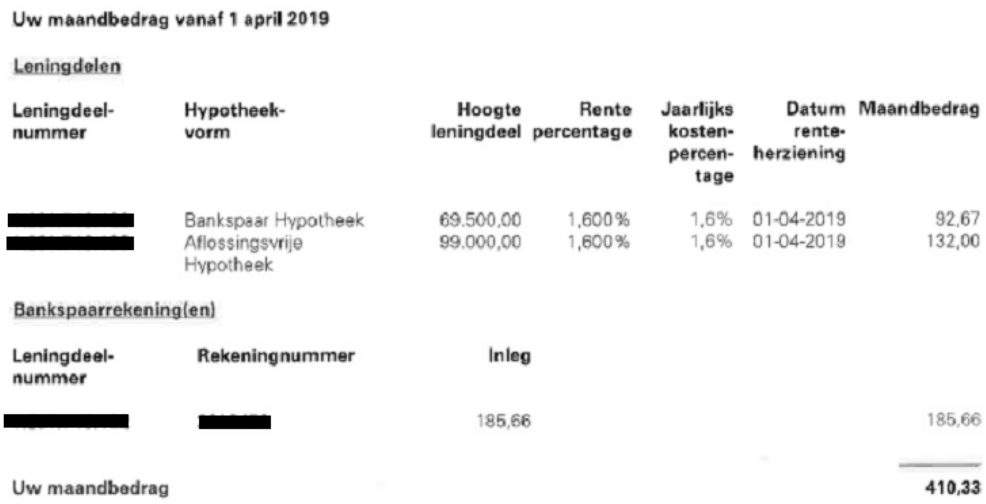
- geeft (geven) Florius opdracht om het leningdeel vast te zetten voor de aangekruiste rentevastperiode.
- ontvangt (ontvangen) een bevestiging van de nieuwe rentevastperiode. Hierop staat ook het nieuwe maandbedrag.

Florius moet uiterlijk voor 18 maart 2019 het formulier "Ik kies voor een andere rentevastperiode" hebben ontvangen. Hebben wij het formulier niet voor deze datum hebben ontvangen? Dan zetten wij de rente voor het leningdeel vast voor de rentevastperiode van het renteaanbod in de brief.

Figuur 1. Rente-keuzeformulier

2.5 De adviseur heeft het rente-keuzeformulier naar de bank gemaild. Op 18 maart 2019 heeft de adviseur een e-mail van de bank ontvangen waarin stond dat de consumenten een bevestigingsbrief van de bank zouden ontvangen over de nieuwe rente. De adviseur heeft dit bericht op 19 maart 2019 per e-mail aan de consumenten doorgestuurd.

2.6 In de brief van 22 maart 2019 heeft de bank de consumenten geïnformeerd over de hypotheekrente per 1 april 2019. Daarbij is het volgende overzicht verstrekt:



Uw maandbedrag vanaf 1 april 2019

Leningdelen

Leningdeel-nummer	Hypotheek-vorm	Hoogte leningdeel	Rente percentage	Jaarlijks kosten-percen-tage	Datum rente-herziening	Maandbedrag
[redacted]	Bankspaar Hypotheek	69.500,00	1,600%	1,6%	01-04-2019	92,67
[redacted]	Aflossingsvrije Hypotheek	99.000,00	1,600%	1,6%	01-04-2019	132,00

Bankspaarrekening(en)

Leningdeel-nummer	Rekeningnummer	Inleg	
[redacted]	[redacted]	185,66	185,66
Uw maandbedrag			**410,33**

Figuur 2. Overzicht maandbedragen hypotheek per 01-04-2019

2.7 In de onderstaande brieven heeft de bank de consumenten geïnformeerd over nieuwe (variabele) maandbedragen van hun hypothecaire geldlening:

- brief van 3 oktober 2019 (maandbedrag € 399,50);
- brief van 3 december 2019 (maandbedrag € 398,22);
- brief van 5 mei 2021 (maandbedrag € 392,91);
- brief van 5 januari 2022 (maandbedrag € 387,65);
- brief van 3 augustus 2022 (maandbedrag € 445,31).

2.8 In augustus 2022 hebben de consumenten zich tot de adviseur gewend voor advies over het verkrijgen van een aanvullende geldlening. Toen is discussie ontstaan tussen de consumenten en de adviseur over de rente op de hypothecaire geldlening. Volgens de consumenten zou namelijk in 2019 met de adviseur zijn besproken dat de rente voor 20 jaar zou worden vastgezet. Maar de adviseur heeft de rente ten onrechte niet laten vastzetten. De rente is variabel. De adviseur heeft dit bestreden, waarna de consumenten hem op 12 oktober 2022 aansprakelijk hebben gesteld. Omdat partijen het niet eens zijn geworden, hebben de consumenten een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.9 De consumenten stellen dat de adviseur tekort is geschoten in zijn dienstverlening. Zij hebben in 2019 met de adviseur afgesproken om de rente voor hun hypothecaire geldlening voor 20 jaar vast te zetten. De consumenten gingen er vanuit dat de adviseur dat verder voor hun zou regelen. Zij hebben de documenten daarvoor ook aangeleverd.

Vanwege gebrek aan kennis van de Nederlandse taal was het voor de consumenten lastig om het rente-keuzeformulier goed te begrijpen en daarom hebben zij vertrouwd op de adviseur en het formulier ondertekend daar waar hij zij dat het moest. Toen de consumenten in augustus 2022 zich opnieuw tot de adviseur hadden gewend voor een aanvullende lening, kwamen zij erachter dat zij voor de hypothecaire lening variabele rente betaalden. De adviseur heeft de wens van de consumenten ten onrechte niet uitgevoerd maar hij wil niet toegeven dat hij een fout heeft gemaakt. De consumenten zijn van mening dat de adviseur aansprakelijk is voor hun schade, die zij hebben begroot op circa € 80.000,-.

Het verweer

2.10 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De klacht gaat over de vraag of de adviseur in 2019 is tekortgeschoten in zijn dienstverlening tegenover de consumenten doordat hij er niet voor heeft gezorgd dat de rente op zijn hypothecaire geldlening voor 20 jaar is vastgezet.

Welke norm geldt voor het handelen van de adviseur?

3.2 De verhouding tussen de consumenten en de adviseur is (juridisch gezien) een overeenkomst van opdracht. Ingevolge artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) dient een opdrachtnemer zoals de adviseur bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dit betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.[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 financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consumenten omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van de consumenten.

[1] Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Heeft de adviseur onzorgvuldig of nalatig gehandeld?

3.3 De consumenten stellen dat zij de adviseur in 2019 hebben meegedeeld dat zij de rente van de hypothecaire geldlening voor 20 jaar wilden vastzetten en dat zij dus geen variabele hypotheekrente meer wilden. Zij hebben aangevoerd dat zij hun wens mondeling met de adviseur hebben besproken en dat zij erop hebben vertrouwd dat de adviseur hun wens zou realiseren. De adviseur heeft de stellingen van de consumenten gemotiveerd betwist. Volgens de adviseur heeft hij verschillende opties, rentevaste periodes van 20, 10, 5 en 1 jaar en variabel, met de consumenten besproken en berekeningen gemaakt om die met elkaar te kunnen vergelijken. De consumenten hebben volgens de adviseur nagedacht over de verschillende opties, zelf een keuze gemaakt en het rente-keuzeformulier ondertekend. De lezing van de adviseur wordt bevestigd in het rente-keuzeformulier van 15 maart 2021 waarop de 1 maands-rente van 1,6% is aangekruist en waarop de consumenten hun handtekening hebben gezet. Het was vervolgens aan de consumenten om hun stellingen nader met bewijzen te onderbouwen. Dat hebben zij niet gedaan.

3.4 Daarbij komt dat de bank op 22 maart 2019 een schriftelijke bevestiging van de variabele rente aan de consumenten heeft gestuurd. In de periode daarna heeft de bank diverse brieven aan de consumenten gestuurd op de momenten dat deze (variabele) hypotheekrente voor hen wijzigde (zie 2.8). De consumenten hadden kunnen en ook moeten opmerken dat sprake was van gewijzigde hypotheeklasten die niet pasten bij een vaste rente. Toch hebben zij geen contact met de bank of de adviseur opgenomen om te protesteren tegen deze in hun ogen verkeerde rente.

3.5 De consumenten voeren nog aan dat zij de Nederlandse taal niet voldoende machtig waren. Dat baat de consumenten niet. Het lag op hun weg ervoor te zorgen dat zij het rente-keuzeformulier en de brieven wel begrepen, bijvoorbeeld door iemand te vragen deze documenten te vertalen. Van de adviseur als hypotheekadviseur mochten zij dit niet verwachten. Een onbeperkt vertrouwen in de adviseur is in dit opzicht misplaatst.

3.6 Uit het bovenstaande volgt dat niet is komen vast te staan dat de consumenten de adviseur in 2019 hebben gevraagd om de rente van de hypothecaire geldlening voor 20 jaar vast te zetten. In ieder geval hoefde de adviseur dit in de gegeven omstandigheden niet zo te begrijpen. Dit betekent dat het verwijt van de consumenten dat de adviseur hun wens ten onrechte niet heeft uitgevoerd geen doel treft.

Wat is de conclusie?

3.7 De conclusie is dat de adviseur niet aansprakelijk is voor de door de consumenten gestelde schade. Gelet op het vorenstaande acht de commissie bespreking van het beroep van de adviseur op artikel 6:89 BW, dat te laat is geklaagd, niet meer nodig. De klacht van de consumenten is ongegrond en hun vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl