Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-947
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 april 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Somers-Hypotheken, gevestigd te Halsteren, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 20 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft de Adviseur benaderd omdat hij zijn hypothecaire geldlening wilde oversluiten naar een andere aanbieder. In het adviesrapport dat Consument in dat kader van de Adviseur ontvangen heeft, is als indicatieve eenmalige belastingteruggave een bedrag van € 14.499,- opgenomen. Consument heeft gesteld dat in zijn belastingaangifte een lagere belastingteruggave van € 11.379,- naar voren kwam en hij vordert vergoeding van het verschil tussen deze bedragen. De Commissie stelt voorop dat niet vaststaat welk bedrag Consument uiteindelijk terugkrijgt van de belastingdienst. Verder zijn er onvoldoende aanknopingspunten om vast te stellen dat de Adviseur onzorgvuldig gehandeld heeft. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier en de aanvullingen hierop van 29 april en 28 mei 2019;
- de reactie van de Adviseur van 26 april 2019;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument en de aanvulling hierop van 3 juli 2019;
- de dupliek van de Adviseur en de aanvulling hierop van 11 september 2019.

De Commissie stelt vast dat zowel Consument als de Adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Voor de financiering van hun woning hebben Consument en zijn echtgenote een hypothecaire geldlening afgesloten (hierna worden zowel Consument en zijn echtgenote gezamenlijk als Consument afzonderlijk aangeduid met Consument). In 2018 heeft Consument de Adviseur benaderd met de wens om zijn hypothecaire geldlening over te sluiten naar een andere geldverstrekker. Consument heeft een adviesopdracht aan de Adviseur verstrekt en hiertoe op 14 november 2018 een opdrachtbevestiging voor akkoord ondertekend.

2.2 De Adviseur heeft op 26 november 2018 een adviesrapport opgesteld voor Consument (hierna: het adviesrapport). In het adviesrapport is het volgende opgenomen:

INDICATIE EENMALIGE BELASTINGTERUGGAVE	
Totaal fiscaal aftrekbare bedragen	€ 32.147
Eenmalige extra belastingteruggave	€ 14.499

2.3 Op 27 november 2018 heeft Venn Hypotheken een indicatief rentevoorstel uitgebracht voor de oversluiting van de hypothecaire geldlening. Op 30 november 2018 heeft Consument dit voorstel voor akkoord ondertekend. De hypothecaire geldlening is vervolgens overgesloten. De aanvankelijke aanbieder van de hypothecaire geldlening heeft een boeterente van € 28.312,49 in rekening gebracht bij Consument.

2.4 In 2019 heeft Consument zijn aangifte inkomstenbelasting over 2018 ingediend bij de belastingdienst.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 3.070,- van de Adviseur (minus een redelijke foutmarge voor de berekening van de belastingteruggave).

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. In het adviesrapport is opgenomen dat Consument na de oversluiting aanspraak zou maken op een eenmalige extra belastingteruggave van € 14.499,- (zie overweging 2.2). Toen Consument aangifte van de inkomstenbelasting over 2018 deed, bleek dat de eenmalige belasting-teruggave € 11.379,- zou bedragen. Dat is ruim drieduizend euro lager dan het bedrag in het adviesrapport. Consument is dus fout geïnformeerd door de Adviseur en heeft hierdoor wellicht niet de juiste keuze gemaakt, waardoor hij een behoorlijk financieel gemis oploopt. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft eind 2018 de inkomensgegevens over 2018 aan de Adviseur doorgegeven en de aangifte inkomstenbelasting is gebaseerd op het volledige inkomen over 2018. In de laatste maand van het jaar zijn de gegevens niet zodanig gewijzigd dat dit een verschil van drieduizend euro rechtvaardigt.
- De Adviseur heeft aangevoerd dat het teruggavebedrag in het adviesrapport indicatief is, maar een verschil van drieduizend euro is volgens Consument niet verklaarbaar.
- Een belastingadviseur die voor Consument het bedrag van de teruggave nagerekend heeft, vertelde dat het bedrag uit het adviesrapport niet kan kloppen.
- Consument heeft altijd aangetekend dat hij de boeterente erg hoog vond.

Verweer van de Adviseur

3.3 De Adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Adviseur Consument anders had moeten informeren over de eenmalige belastingteruggave. Het is voor de Commissie niet komen vast te staan dat de Adviseur andere informatie had moeten verstrekken en zij licht dit oordeel als volgt toe.

Het toetsingskader

4.2 Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten. Ingevolge artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek dient een opdrachtnemer zoals de Adviseur bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen, wat 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. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1, NJ 2003, 375.

4.3 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 Consument omtrent zijn 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 Consument. Zie onder meer GC Kifid 2017-365. Bij het oversluiten van een hypothecaire geldlening houdt deze zorgplicht bovendien in dat Adviseur moet onderzoeken of het oversluiten in het belang van Consument is (zie Rechtbank Rotterdam 9 maart 2016, ECLI:NL:RBROT:2016:1693).

Het bedrag van de belastingteruggave

4.4 In het onderhavige geval staat vast dat het adviesrapport als indicatie voor de eenmalige belastingteruggave een bedrag van € 14.499,- vermeldt. Consument heeft gesteld dat in zijn belastingaangifte een belastingteruggave van € 11.379,- naar voren kwam. In reactie hierop heeft de Adviseur benadrukt dat het bedrag in het adviesrapport slechts indicatief is. De Commissie neemt echter als uitgangspunt dat, als de indicatie gebaseerd is op de gegevens die Consument zelf aangeleverd heeft, hij redelijkerwijze op dat indicatieve bedrag moet kunnen vertrouwen.

4.5 Daarnaast heeft de Adviseur aangevoerd dat Consument niet aangetoond heeft welk bedrag in de aangifte is opgenomen en dat er bovendien nog geen definitieve aanslag voorhanden is. Consument heeft verklaard dat hij geen afschrift van de aangifte kan overleggen, maar ter onderbouwing van zijn standpunt heeft hij wel de aangifte opnieuw ingevuld. Daarin kwam een belastingteruggave van € 12.495,- naar voren. De Adviseur heeft verder aangevoerd dat hij niet betrokken is bij de belastingaangifte en dat hij dus geen invloed kan uitoefenen op de belastingteruggave die daarin vermeld wordt.

4.6 Gelet op het bovenstaande staat het voor de Commissie niet vast dat Consument € 3.070,- minder terugkrijgt van de belastingdienst dan het indicatieve bedrag in het adviesrapport deed vermoeden. Maar ook als wel vast zou staan dat de belastingteruggave uiteindelijk € 3.070,- lager is, is het de vraag of er voldoende aanknopingspunten zijn voor een oordeel dat de Adviseur tekortgeschoten is richting Consument. Hierover overweegt de Commissie als volgt.

Heeft de Adviseur onzorgvuldig gehandeld?

4.7 De Adviseur heeft betwist dat hem aan te rekenen is dat het indicatieve bedrag in het adviesrapport mogelijk niet overeenstemt met de werkelijkheid. Hiertoe heeft hij onder meer aangevoerd dat hij als hypotheekadviseur geen fiscaal advies geeft, maar slechts een indicatie van de belastingteruggave mag geven. De berekening van het bedrag van € 14.499,- is gemaakt door de software die hij gebruikt voor het opstellen van adviesrapporten, en gebaseerd op de door Consument aangeleverde gegevens. De door hem gehanteerde software is goedgekeurd door de Autoriteit Financiële Markten en wordt automatisch geüpdatet, zodat de Adviseur altijd over actuele rentes en fiscale regelgeving beschikt. Naar aanleiding van de klacht van Consument heeft hij bovendien ter controle een berekening gemaakt op de website www.wijzeringeldzaken.nl. De Adviseur heeft de berekening van die website overgelegd, waarin bedragen naar voren komen die vergelijkbaar zijn met de bedragen in het adviesrapport.

4.8 In reactie op het verweer van de Adviseur heeft Consument gesteld dat het bedrag in het adviesrapport volgens zijn belastingadviseur niet kan kloppen, maar desgevraagd kon Consument geen afschrift van de berekening van zijn belastingadviseur overleggen. Afgezien van een mogelijke discrepantie tussen het bedrag in het adviesrapport en het bedrag dat Consument daadwerkelijk terugkrijgt van de belastingdienst, heeft Consument geen andere feiten of omstandigheden aangedragen waaruit onzorgvuldig handelen van de Adviseur zou blijken. Gelet op de gemotiveerde betwisting van de Adviseur is de Commissie daarom niet van oordeel dat de Adviseur onvoldoende zorgvuldigheid betracht heeft.

4.9 Als de conclusie zou zijn dat de Adviseur onzorgvuldig gehandeld heeft, zou de volgende vraag zijn of Consument een andere keuze gemaakt zou hebben als het adviesrapport een eenmalige belastingteruggave van € 11.379,- vermeld zou hebben. Nu de Commissie geconcludeerd heeft dat niet is komen vast te staan dat de Adviseur onzorgvuldig gehandeld heeft, komt de Commissie niet toe aan een beoordeling van die volgende vraag. De vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.