

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-430  
(mr. J.S.W Holtrop, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 oktober 2017  
Ingediend door : Consumenten  
Tegen : Keus Financiële Planning B.V., gevestigd te Ede, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 17 juli 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consumenten klagen over de niet passendheid van het door de Adviseur gegeven advies. Consumenten wijzen erop dat een rentevastperiode van dertig jaar niet passend was, omdat zij op het moment van afsluiten van de geldlening reeds op leeftijd waren. De Commissie komt tot de conclusie dat niet vast is komen te staan dat de Adviseur zijn zorgplicht jegens Consumenten heeft geschonden en wijst de vordering van Consumenten af.

## **I. Procesverloop**

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

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

De klacht tegen de Adviseur is behandeld tezamen met de daarmee samenhangende klacht tegen de Coöperatieve Rabobank Nederland U.A. (hierna: 'de Bank')

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

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

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten (respectievelijk geboren op [datum] 1943 en [datum] 1947) hebben de Adviseur op 8 maart 2006 voor advies en bemiddeling ingeschakeld en daartoe gesproken over de herfinanciering van hun hypothecaire geldlening, een doorlopend krediet en extra financiële ruimte voor consumptieve doeleinden. In de gespreksaantekeningen van de Adviseur staat:

ambtenaar div gemeente del. [redacted] 03 2006.

1e hyp gem [redacted] ana. 6,875% 20 jr → 2023  
2e 36000 . var max 9,075%

Boetevrij aflossen:

↑ 175.000 - afl. vrij

leend.	108.426	
afl. var.	100.	
	<u>110.000.</u>	
DK.	2500.	
	<u>112500.</u>	
	120.000.	

dot. 2.2008 (6 jr)	47303.-
> 2.2008 70%	33112.-

30 jaar Rabo

2.2 Op verzoek van de Adviseur heeft de Bank op 13 maart 2006 een offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening bestaande uit twee aflossingsvrije leningdelen met een hoofdsom van € 120.000,- (hierna 'geldlening'). In de toelichting op de aanvraag voor de offerte heeft de Adviseur het volgende vermeld:

“De heer[naam] heeft momenteel een FPU-uitkering. Hij is altijd ambtenaar geweest en heeft de rente bij de gemeente nog lang vast staan tegen hoog tarief. Hij kan dat volgens de voorwaarden boetevrij aflossen en wil zekerheid voor lange termijn tegen een lage rente. Daarbij wil hij zijn dure DK aflossen en in totaal beduidend lagere maandlasten krijgen dan tot nu toe.”

2.3 Bij brief van 16 maart 2006 heeft de Adviseur de inmiddels ontvangen offerte aan Consumenten doen toekomen. In de begeleidende brief heeft de Adviseur, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

*“Bijgaand ontvangt u de hypotheekofferte van de Rabobank, zoals wij hebben besproken.*

*Vriendelijk verzoek ik u beiden elk blad te paraferen en pagina 7 te ondertekenen. Graag ontvang ik één exemplaar voor 24 maart 2006 retour, waarna ik deze zal doorsturen met de overige gegevens, die u al bij mij heeft ingeleverd.”*

2.4 Bij aanvang van de geldlening hebben Consumenten voor beide leningdelen gekozen voor een rentevastperiode van dertig jaar. Voor zover relevant staat in de offerte het volgende vermeld:

**“Nominale rente**

*4,8% (vierachttiende procent) per jaar, dertig jaar vast, met de mogelijkheid van kosteloze verlenging. De door u verschuldigde rente is gebaseerd op de voor u geldende adviesrente van 5% per jaar.”*

*(...)*

*“Voor de geldlening ad EUR 120.000,- met een rentevastperiode van 30 jaar, geldt het volgende: In verband met onze ‘voorjaarsactie woonruimte’ wordt u in de eerste drie volledige kalendermaanden waarin u rente verschuldigd bent, geen rente in rekening gebracht. Dit actieaanbod geldt alleen indien de bank deze offerte uiterlijk 27 maart 2006 van u retour ontvangen heeft.”*

2.5 Consumenten hebben de ondertekende offerte op 17 maart 2006 retour gezonden aan de Adviseur. De Adviseur heeft de getekende offerte op 17 maart 2006 doorgestuurd naar de Bank.

2.6 Bij e-mail van 5 september 2017 hebben Consumenten hun beklag bij de Adviseur geuit aangaande de rentevastperiode van dertig jaar.

### **3 Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consumenten*

3.1 Consumenten vorderen van de Adviseur een schadebedrag van € 15.360,-, het verschil in vergoeding voor vervroegd aflossen tussen een twintig - en een dertig jaar rentevastperiode.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur is in zijn zorgplicht jegens Consumenten tekortgeschoten. Een rentevastperiode van dertig jaar is niet passend, omdat Consumenten op dat moment reeds op leeftijd waren. Op het moment van afsluiten van de geldlening (in 2006) waren zij ook niet op de hoogte van deze periode. Consumenten hebben de offerte in 2006 onder tijdsdruk op een plaatselijk kantoor van de Bank moeten ondertekenen en de stukken niet thuis kunnen bekijken.

#### *Verweer van de Adviseur*

3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consumenten wilden zoveel mogelijk zekerheid. De Bank had op dat moment een actie voor de dertig jaar rentevastperiode en Consumenten hebben hiervoor gekozen. Consumenten hebben zelf de keuze voor de rentevastperiode gemaakt;
- van tijdsdruk was geen sprake. Consumenten hadden een week de tijd om thuis alle stukken rustig te kunnen doornemen.

## **4 Beoordeling**

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Adviseur is tekortgeschoten in de op hem rustende zorgplicht. Of zulks het geval is, zal op grond van de relevante omstandigheden van het geval dienen te worden beoordeeld. Daarbij gaat de Commissie alleen uit van hetgeen zij op basis van de stukken in het dossier heeft kunnen vaststellen. Hetgeen mondeling tussen partijen is besproken kan de Commissie niet meenemen in haar beoordeling, nu de inhoud van die gesprekken, gelet op de tegenstrijdige weergave daarvan door partijen, zich aan haar waarneming onttrekt.

4.2 De Commissie stelt vast dat de drijfveer van Consumenten in 2006 om zich tot de Adviseur te wenden was de herfinanciering van hun hypothecaire geldlening en een doorlopend krediet en het creëren van extra financiële ruimte voor consumptieve doeleinden. Tevens wordt als vaststaand aangenomen dat de Adviseur vervolgens tijdens een gesprek de wensen van Consumenten heeft geïnventariseerd. Uit de gespreksaantekeningen van de Adviseur wordt afgeleid dat tijdens dit gesprek de financiële situatie van Consumenten in kaart is gebracht en de Adviseur een hypothecaire geldlening met een rentevastperiode van dertig jaar bij de Bank heeft geadviseerd. Aannemelijk is dat de Adviseur met inachtneming van het voorgaande het voorstel heeft gedaan voor een nieuwe hypothecaire geldlening.

4.3 Consumenten stellen dat de rentevastperiode niet passend was en zij niet wisten dat de rente op dat moment voor dertig jaar werd vastgezet. De Adviseur heeft deze stelling gemotiveerd betwist en aangevoerd dat de insteek van de financiering een zo lang mogelijke zekerheid en lagere lasten was.

De Adviseur heeft toegelicht dat bij een adviesgesprek over de keuze voor een rentevastperiode de renteversillen bij de verschillende looptijden en de boeterente altijd ter sprake komt. Consumenten hebben bewust gekozen voor een rentevastperiode van dertig jaar en Consumenten kwamen daardoor in aanmerking voor een actie van de Bank. Verder heeft de Adviseur aangevoerd dat het in die tijd niet ongebruikelijk was de rente voor een langere periode vast te zetten.

- 4.4 Zoals eerder overwogen valt niet vast te stellen, wat tijdens het adviesgesprek is besproken. Op basis van de stukken acht de Commissie het echter meer aannemelijk dat Consumenten bewust hebben gekozen voor een rentevastperiode van dertig jaar dan dat dit niet ter sprake is gekomen. Daartoe acht zij van belang dat de oude hypothecaire geldlening van Consumenten ook een rentevastperiode van dertig jaar kende en alle nadien door Consumenten afgesloten financieringen ook een rentevastperiode van dertig jaar kennen. Daar komt bij dat Consumenten, in ruil voor een rentepercentage dat 0,1% hoger lag dan het rentetarief behorende bij een twintig jaar rentevastperiode, in aanmerking kwamen voor de 'voorjaarsactie woonruimte' en tien jaar langer zekerheid over de rente en de daarbij behorende maandlast verkregen.
- 4.5 Het argument van Consumenten dat zij niet bekend waren met de gekozen rentevastperiode kan de Commissie niet volgen. In de offerte staat voldoende duidelijk dat de rente van 4,8% voor dertig jaar vast staat. Consumenten hadden daarom in elk geval op de hoogte kunnen zijn van de gekozen rentevastperiode voor langere duur.
- 4.6 Dat Consumenten een andere keuze zouden hebben gemaakt indien zij beter waren geïnformeerd over de gevolgen van een rentevastperiode van 30 jaar, is overigens onvoldoende aannemelijk geworden. Dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.
- 4.7 Consumenten stellen verder dat zij in 2006 een bepaalde tijdsdruk voelden om documenten te ondertekenen. Consumenten hebben niet de gelegenheid gekregen om de offerte rustig thuis te bekijken. Op grond van de door partijen overgelegde stukken stelt de Commissie ten aanzien hiervan vast dat de Bank op 13 maart 2006 de offerte heeft uitgebracht. De Bank heeft de offerte toegezonden aan de Adviseur en de Adviseur heeft de offerte met begeleidend schrijven op 16 maart 2006 doorgestuurd naar Consumenten. Zoals opgenomen in r.o. 2.3 heeft de Adviseur in de begeleidende brief aangegeven één getekend exemplaar retour te willen ontvangen voor 24 maart 2006. In de offerte staat vermeld dat deze geldig is tot uiterlijk 27 maart 2006. Consumenten hebben de offerte met begeleidend schrijven op 17 maart 2006 aan de Adviseur geretourneerd en niet zoals Consumenten stellen onder tijdsdruk op een kantoor van de Bank ondertekend. De Commissie herhaalt hier dat Consumenten de offerte niet hadden moeten ondertekenen indien zij twijfel hadden over hun keuze of zij zich (nog) niet konden verenigen met de inhoud ervan. Ook dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

4.8 De Commissie komt tot de conclusie dat niet vast is komen te staan dat de Adviseur zijn zorgplicht jegens Consumenten heeft geschonden en wijst de vordering van Consumenten af.

## **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](http://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 40 van het Reglement.*