

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-48 I (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. T.R.G. Leyh, secretaris)

Klacht ontvangen op : 7 september 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Verzekeringsadviescentrum Zaanstad B.V., mede handelend onder de naam Hypotheek
Advies Noord Holland, gevestigd te Zaandam, verder te noemen HANH
Datum uitspraak : 2 augustus 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De adviseur heeft naar het oordeel van de Commissie een advies gegeven dat bij de wensen en doelstellingen van Consument paste, namelijk financiering van een woning en voldoen aan een consumptieve kredietbehoefte. Dat sprake was van een passend advies laat onverlet dat het adviesrapport zodanige onvolkomenheden bevat dat er aanleiding bestaat de in rekening gebrachte advieskosten te matigen.

I. Procesverloop

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

- het door de vertegenwoordiger van Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de op verzoek van Kifid in aanvulling op de klacht door de vertegenwoordiger van Consument overgelegde bescheiden;
- het verweerschrift van de vertegenwoordiger van HANH.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 juli 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn partner hebben hun woning verkocht en hebben contact opgenomen met HANH voor advies inzake de aankoop van een nieuwe woning.
- 2.2 HANH heeft op 26 oktober 2015 een 72 pagina's tellend adviesrapport uitgebracht aan Consument en zijn partner. Daaraan voorafgaand heeft een inventarisatiegesprek plaatsgevonden. Partijen hebben het adviesrapport besproken.

2.3 Op pagina 18 van het adviesrapport is opgenomen:

U hebt de volgende financiële wensen en doelen aangegeven:

1. Nu lekker kunnen leven, geld opzij leggen voor inkomen later is minder belangrijk
2. Een woning kopen met een koopsom van € 297.500

[...]

De dienstverlening bestaat uit de volgende activiteiten met bijbehorende vergoeding:

Vergoeding

Advies € 1.995+

Totale vergoeding € 1.995

2.4 Op pagina 19 van het adviesrapport is de voorgestelde financieringsopzet opgenomen. Na inbreng van eigen middelen bedraagt het gewenste hypotheekbedrag € 115.000.

2.5 Conform het advies van HANH hebben Consument en zijn partner een hypothecaire geldlening afgenomen bij Hypotrust ad € 115.000 met een looptijd van 30 jaar, een rentepercentage van 2,29 % en een rentevastperiode van 10 jaar.

2.6 Consument en zijn partner hebben een ongedateerde Voor gezien-verklaring (VGV) van HANH ondertekend waarin onder meer staat:

Dit document dient te worden ondertekend bij ondertekening van de hypotheekofferte door de klant(en).

Deze VGV ziet op offertenummer: [nummer]

Bij de volgende maatschappij: Hypotrust

Ondergetekende(n) verklaart/verklaren hierbij:

- Het volledige adviesrapport per e-mail of hard-copy naar de klant is verzonden;
- De klant verklaart het adviesrapport te hebben gelezen en de inhoud ervan te begrijpen;
- Dat de inhoud van het adviesrapport overeenkomt met hetgeen in de adviesgesprekken is besproken;
- Dat er geen belangrijke financiële zaken wel besproken zijn, maar niet in het adviesrapport voorkomen.

2.7 De belastingconsulent (en vertegenwoordiger in onderhavige procedure) van Consument heeft in juni 2017 HANH aangeschreven en vragen voorgelegd aangaande het hypotheekadvies. Nadat partijen hieromtrent correspondentie hebben uitgewisseld heeft de vertegenwoordiger een klacht bij Kifid ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van een bedrag van € 2.500.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 De vertegenwoordiger van Consument voert hiertoe aan dat HANH Consument geen advies heeft gegeven maar een product heeft verkocht, dat bij een juiste beoordeling van de situatie een dergelijk advies niet zou zijn gegeven, dat de schade een deel bedraagt van de kosten die Consument kwijt zal zijn gedurende de looptijd van de hypothecaire geldlening, maar omdat becijfering daarvan nogal wat haken en ogen met zich brengt en gelet op het feit dat wellicht met de verstrekte hypotheek nog wat rendement is te behalen, acht hij een schadevergoeding van € 2.500 op haar plaats. Voorts heeft de vertegenwoordiger gesignaleerd dat het rapport niet vermeldt dat er rekening gehouden moet worden met een eigen woningreserve waardoor aftrek voor de inkomsten belasting niet van toepassing is, en dat er in staat dat verbouwingskosten fiscaal aftrekbaar zijn, hetgeen niet juist is.

Verweer van HANH

- 3.3 HANH heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De rechtsverhouding tussen Consument en HANH laat zich kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op HANH een zorgplicht. Tegenover zijn opdrachtgever dient een adviseur als HANH namelijk de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Deze verplichtingen vloeien niet alleen voort uit de regels die zijn vastgelegd in de Wet op het financieel toezicht (Wft) en daarvan afgeleide regelingen, maar ook uit de eisen van de redelijkheid en billijkheid die het contractenrecht aan een adviseur stelt (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-441).
- 4.2 De Commissie hanteert als vaste lijn dat het in acht nemen van de zorgplicht door de hypotheekadviseur dient te leiden tot een hypotheekadvies dat, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend is (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-365). Of sprake is van passend advies is afhankelijk van tal van concrete omstandigheden (zie ook Rechtbank Amsterdam, 7 augustus 2017, ECLI:NL:RBAMS:2017:5552, r.o. 4.4).

Een passend advies hoeft niet het allerbeste of allergeedkoopste advies te zijn (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-365 en Rechtbank Midden-Nederland, 3 februari 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:420, r.o. 2.5).

- 4.3 In dit geval heeft HANH naar het oordeel van de Commissie een advies gegeven dat bij de wensen en doelstellingen van Consument paste, namelijk financiering van een woning en voldoen aan een consumptieve kredietbehoefte. Dat er mogelijk andere opties waren die in mindere mate zijn verkend, is niet voldoende door Consument onderbouwd en wel afdoende door HANH betwist. Zo was gelet op de leeftijd van Consument en zijn partner een andersoortige financiering niet eenvoudig te bewerkstelligen zoals ter zitting ook naar voren is gekomen.
- 4.4 Dat sprake was van een passend advies laat onverlet dat het adviesrapport van HANH onvolkomenheden bevat. Daarmee is de informatie die HANH aan Consument heeft verstrekt niet volledig correct en duidelijk geweest. De onvolkomenheden zijn weliswaar niet van dien aard geweest dat het daardoor voor HANH onmogelijk werd om tot een passend advies te komen, maar wel zodanig dat er naar het oordeel van de Commissie aanleiding bestaat de in rekening gebrachte advieskosten van € 1.995,- te matigen. HANH zal zodoende een deel van de advieskosten aan Consument dienen terug te betalen (zie ook Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2015-217, nr. 2017-484 en nr. 2017-555). Dit deel wordt door de Commissie begroot op een bedrag van € 700,-.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat HANH binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 700,-.

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 40 van het Reglement.