

Uitspraak Commissie van Beroep 2018-057 d.d. 20 september 2018

(mr. F.R. Salomons, voorzitter, mr. A. Smeeing-van Hees, mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röell, mr. A. Bus en J.C.H. Kars AAG CERA, leden, en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Samenvatting

Belanghebbende is van mening dat de Bank door het aan haar gegeven hypotheekadvies haar zorgplicht heeft geschonden. Het hypotheekadvies heeft geleid tot het oversluiten van haar hypothecaire geldlening. Belanghebbende verwijt de Bank dat zij hierdoor schade heeft geleden en vordert een bedrag van € 30.000,- als vergoeding van deze schade, alsmede het recht de lening boetevrij te mogen aflossen. De Geschillencommissie heeft de vordering afgewezen.

Bij de Commissie van Beroep formuleert Belanghebbende een vijftal bezwaren tegen de uitspraak van de Geschillencommissie. De Commissie van Beroep acht deze bezwaren ongegrond en handhaaft de beslissing van de Geschillencommissie.

[Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.](#)

1. De procedure in beroep

- 1.1 De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) heeft op 29 november 2017 (dossiernummer [nummer]) een bindend advies gegeven op een klacht van Belanghebbende tegen de Bank.
- 1.2 Bij een op 16 december 2017 gedateerd - en door Kifid op 3 januari 2018 ontvangen - beroepschrift heeft de heer [naam broer] RA, broer van Belanghebbende, namens Belanghebbende bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (verder: Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen het bindend advies van de Geschillencommissie.
- 1.3 De Bank heeft een op 9 februari 2018 gedateerd verweerschrift ingediend.
- 1.4 De mondelinge behandeling van de zaak heeft plaatsgevonden op 5 maart 2018. Partijen zijn aldaar verschenen en hebben hun standpunten nader toegelicht, aan de zijde van Belanghebbende mede aan de hand van een op 1 maart 2018 gedateerde brief met bijlagen van [naam broer] voornoemd. Voorts hebben partijen vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure in eerste aanleg

Voor het verloop van de procedure in eerste aanleg verwijst de Commissie van Beroep naar de aan deze uitspraak gehechte uitspraak van de Geschillencommissie. In eerste aanleg heeft geen mondelinge behandeling plaatsgevonden. De Geschillencommissie heeft op grond van de stukken beslist.

3. Inleiding op de beoordeling van het beroep

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in het bindend advies van 29 november 2017 onder 2.1 tot en met 2.10. Die feiten worden voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 Belanghebbende en haar echtgenoot hebben (deels in 2007 en deels in 2008) ten behoeve van de aankoop van een eigen woning een hypothecaire lening van - in totaal - € 161.928,- afgesloten. De lening bestond uit vier leningdelen.

Er waren drie aflossingsvrije delen, respectievelijk:

1) ter hoogte van € 73.436,- (ingangsdatum 16 februari 2007; rente 4,15%; afloop rentevastperiode 1 februari 2017),

2) ter hoogte van € 11.564,- (ingangsdatum 16 februari 2007; rente 4,15%; afloop rentevastperiode 1 februari 2017) en

3) ter hoogte van € 31.700,- (ingangsdatum 22 september 2008; rente 4,15%; afloop rentevastperiode 1 september 2018),

alsmede:

4) een beleggingshypotheek ter hoogte van € 45.228,- (ingangsdatum 16 februari 2007; rente 4,15%; afloop rentevastperiode 1 februari 2017), ten behoeve waarvan vermogen werd opgebouwd in een beleggingsverzekering.

3.3 Op 20 januari 2011 heeft de Bank (in haar hoedanigheid van hypotheekadviseur en geldverstrekker) in samenspraak met Belanghebbende een 'RVS Klantprofiel' aangemaakt om de kennis en ervaring alsmede de financiële situatie van Belanghebbende en haar echtgenoot in beeld te brengen.

Hierna zijn opgenomen de daarvoor aan Belanghebbende voorgelegde (multiple choice) vragen en de beantwoording van die vragen door het aanvinken van één van de voorgedrukte antwoorden. In een aantal gevallen is het antwoord aangevuld met een (nadere) opmerking.

Kennis

1) Bent u bekend met algemene hypotheekvormen als lineaire/annuïtaire spaarhypotheek, krediethypotheek, levenhypotheek, aflossingsvrije hypotheek en beleggingshypotheek (inclusief risico's)?

Antwoord:

Ja, ik ben hier, na uitleg van de adviseur, voldoende mee bekend.

- 2) Bent u bekend met fiscale consequenties van de bijleenregeling, 30 jaar aftrekbaarheid en consumptieve besteding van de hypotheek?

Antwoord:

Ja, ik ben hier, na uitleg van de adviseur, voldoende mee bekend.

- 3) Bent u bekend met de verschillende fiscale mogelijkheden en consequenties hiervan voor het opbouwen van vermogen ('box 1' en 'box 3'/fiscale faciliteiten voor sparen/beleggen eigen woning)?

Antwoord:

Ja, ik ben hier, na uitleg van de adviseur, voldoende mee bekend.

Doelstellingen

- 4) Waarvoor wilt U een nieuwe hypotheek afsluiten? (meerdere opties mogelijk)

Antwoord:

*Oversluiten van bestaande hypotheek (naar nieuwe geldgever) vanwege:
Wijzigen aflossingsvorm*

Overige opmerkingen:

[naam echtgenoot Belanghebbende en naam Belanghebbende] (Commissie van Beroep: de echtgenoot van Belanghebbende en Belanghebbende) zijn ontevreden over de huidige hypotheek, die gebaseerd is op beleggen met een veel te lange kapitaalsopbouw duur.

[naam echtgenoot Belanghebbende en naam Belanghebbende] hebben geen vertrouwen in de hypotheekadviseur van de huidige hypotheek. Jullie willen een nieuwe hypotheek met een gegarandeerde kapitaalsopbouw van maximaal 15 jaar. Er mag uiteindelijk een hypotheek aflosvrij van € 120.000 overblijven. Jullie willen de rente voor lange tijd vastzetten.

(...)

Risicobereidheid - restschuldrisico - mate van aflossen

(...)

- 7) Wat is uw uitgangspunt voor aflossing van uw hypotheek na afloop van de looptijd?

Antwoord:

Gedeeltelijk aflossen

- 8) Wilt u gedurende of aan het einde van de looptijd aflossen?

Antwoord:

Aan het einde van de looptijd

9) Wat is uw uitgangspunt voor het deel van de hypotheek dat u - na afloop van de looptijd - niet aflost?

Antwoord:

Ik wil de lening (gedeeltelijk) voortzetten/vernieuwen na afloop van de looptijd. Ik ga ervan uit dat ik het huis verkoop en met de opbrengst (het restant van) de lening kan aflossen (ik ben me bewust dat ik aan het eind van de looptijd een restschuld kan overhouden).

Overige opmerkingen:

[naam echtgenoot Belanghebbende en naam Belanghebbende] willen rond hun pensioenleeftijd kleiner wonen. Het hypotheekbedrag moet dan gemakkelijk ingelost kunnen worden met de opbrengst van de verkoop van het huis.

Risicobereidheid - zekerheid van vermogensopbouw

10) U kunt uw hypotheek aflossen door middel van periodieke aflossingen of door vermogensopbouw voor aflossing ineens. Hoeveel zekerheid wilt u hebben over de vermogensopbouw voor de aflossing van uw hypotheek na afloop van de looptijd (doelvermogen)?

Antwoord:

Ik wil volledig zekerheid over de vermogensopbouw voor de aflossing van mijn hypotheek/het dan af te lossen bedrag

11) Bent u bereid te beleggen als vermogensopbouw voor aflossing van uw hypotheek?

Antwoord:

Nee

(...)

Overige opmerkingen m.b.t. risicobereidheid van de klant m.b.t. vermogensopbouw

[naam echtgenoot Belanghebbende en naam Belanghebbende] willen een hypotheek met vermogensopbouw door middel van een bankspaarrekening eigen woning. Na de negatieve ervaringen met beleggen als koersdalingen en kosten, kiezen zij nu nadrukkelijk voor zekerheid en transparantie.

Kennis en ervaring beleggen

(...)

Risicobereidheid - Maandlasten / Renterisico

18) Hoe korter de rentevaste periode, hoe eerder u wordt geconfronteerd met het risico dat uw maandlasten stijgen als gevolg van een rentestijging. Bent u zich bewust van dit risico?

Antwoord:

Ja, na uitleg adviseur

19) Heeft u een (minimale) periode waarin u niet het risico wilt lopen op hogere maandlasten?

Antwoord:

Ja, voor een periode langer dan 10 jaar

20) Stel dat de rente (aan het einde van de rentevaste periode) 2% hoger uitkomt dan uw huidige rente. Hoe gemakkelijk zou u dit kunnen opvangen binnen uw verwachte inkomen, vermogen en/of lasten? Beschrijf bij toelichting hoe u de tegenvaller op zou vangen.

Antwoord:

Ik verwacht tegenvallers te kunnen opvangen met andere inkomsten of door mijn uitgavenpatroon te matigen.

Verplichte toelichting:

[naam echtgenoot Belanghebbende en naam Belanghebbende] kiezen voor een lange rentevaste periode gelijk aan de duur van de kapitaalsopbouw van de hypotheek (15 jaar) zodat zij tijdens deze periode weten waar ze aan toe zijn.

Risicobereidheid t.a.v. betaalbaarheid rentelasten als rentelasten niet meer fiscaal aftrekbaar zijn

21) Wat is uw uitgangspunt voor uw hypotheek als de rentelasten niet meer fiscaal aftrekbaar zijn?

Antwoord:

Ik wil de hypotheek gedeeltelijk aflossen zodat ik de overblijvende hypotheeklasten kan blijven betalen.

Eventuele toelichting/motivering van de klant:

[naam echtgenoot Belanghebbende en naam Belanghebbende] willen na 15 jaar kleiner wonen. Het huis zal dan verkocht worden. Mochten ze na 15 jaar het huis niet willen verkopen willen ze de overblijvende hypotheek kunnen blijven betalen.

(...)

Overig

32) Zijn er andere overwegingen/toekomstige ontwikkelingen die relevant zijn voor (de betaalbaarheid van) uw hypotheek (bijvoorbeeld verhuizen, kinderen, naar buitenland, inkomensontwikkeling, bijzonder uitgavenpatroon, enz.)? Zo ja welke?

Julie hebben te kennen gegeven dat jullie de lopende lijfrenteverzekering premievrij willen maken omdat de te betalen premies niet binnen jullie jaarruimte vallen en daarom niet volledig aftrekbaar

zijn van de belasting. De lijfrente uitkering uit deze verzekering mag daarom niet betrokken worden bij de hypotheek motivatie.

- 3.4 De Bank heeft vervolgens een hypotheekadvies opgesteld, waarin - naast een 'Inventarisatie Financiële Positie' - een 'Motivering advies' is opgenomen. Kern van het advies is dat de bestaande lening wordt overgesloten naar een BankspaarPlus Hypotheek met een lening van € 163.960,- waarbij de rente van 6,2% voor 15 jaar tot einde looptijd wordt vastgezet. Daarbij wordt kapitaal opgebouwd in een Spaarrekening Eigen Woning die op einde looptijd een gegarandeerd kapitaal uitkeert van € 44.000,-. In het advies van de Bank is onder andere vermeld:

'Toelichting

Doel van deze financiering is:

- *meer zekerheid en kortere duur opbouw kapitaal tbv aflossing hypotheek*
- *maximaal over te houden aflosvrije deel € 120.000*
- *meefinancieren van alle bijkomende kosten*
- *inlossen huidige hypotheeklening*
- *lange rentevaste termijn'*

alsmede de opbouw van de totale hypotheeksom:

- huidige hypotheek	€ 161.928,-
- afsluitprovisie:	€ 1.148,-
- taxatiekosten	€ 300,-
- hypotheekakte	€ 584,-
Totale financieringsbehoefte/hypotheeksom	€ 163.960,-

- 3.5 In het hypotheekadvies is ook een motivering voor het oversluiten opgenomen en een berekening terugverdienperiode.

Het advies luidt:

'Mijn advies is om de gehele hypotheek over te sluiten, zodat jullie je doelstellingen realiseren. Deze doelen zijn: lange rentevaste periode (15 jaar), zekerheid van een kortere duur kapitaalopbouw tbv aflossing hypotheek, inlossen bestaande hypotheek met bijkomende kosten.

Hoewel dit hogere maandlasten met zich meebrengt vanwege hogere rentelasten kiezen jullie toch voor deze opzet.'

Daarbij is nadrukkelijk vermeld:

‘Oversluiten levert geen lagere maandlasten op en de kosten van oversluiten worden niet terugverdiend.’

- 3.6 Op 22 maart 2011 is de hypothecaire lening overgesloten.
- 3.7 Belanghebbende heeft bij de Geschillencommissie - samengevat weergegeven - geklaagd dat het advies van de Bank niet passend is geweest. Volgens Belanghebbende heeft de Bank zowel de financiële situatie als de kennis en ervaring onvoldoende in beeld gebracht. De kennis en ervaring waren onvoldoende. Verder was er volgens Belanghebbende geen reden om de rente voor langere tijd vast te zetten omdat de Bank had moeten voorzien dat de rente nog verder zou gaan dalen. De Bank had dus een goedkoper alternatief moeten adviseren. Belanghebbende heeft door toedoen van de Bank een financieel nadeel geleden van € 30.000,-.
- 3.8 De Geschillencommissie heeft in haar bindend advies vastgesteld dat de rechtsverhouding tussen Belanghebbende en de Bank zich laat kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek) en dat moet worden nagegaan of de Bank aan haar daaruit voortvloeiende zorgplicht heeft voldaan. Bij de beoordeling van dit laatste geldt als uitgangspunt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat de Bank beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat de Bank de financiële belangen van haar cliënt naar beste weten en kunnen behartigt en dat zij zorgvuldigheid betracht in de advisering van haar cliënt. Daarbij is de Bank gehouden informatie in te winnen bij haar cliënt omtrent haar kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door haar te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van haar cliënt.

Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag voorts worden verwacht dat deze zijn of haar cliënt zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van haar keuzes, dat de cliënt vóór het sluiten van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kan nemen. Uiteindelijk dient een hypotheekadvies, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend te zijn. De Geschillencommissie heeft voorts overwogen dat de zorgplicht van de Bank ook inhoudt dat zij bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening moet onderzoeken of het oversluiten van de hypothecaire geldlening in het belang van haar cliënt is.

- 3.9 De Geschillencommissie komt op basis van de in het hypotheekadvies opgenomen uitgangspunten tot het oordeel dat niet is komen vast te staan en evenmin aannemelijk is geworden dat het advies van de Bank voor Belanghebbende niet passend was, noch dat er sprake is van enige zorgplichtschending, of dat de Bank zich op andere wijze niet heeft gedragen zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verlangd.

De Geschillencommissie is voorts van oordeel dat ook niet is gebleken dat het handelen van de Bank tot schade voor Belanghebbende heeft geleid. Ter onderbouwing van dit

oordeel wijst de Geschillencommissie op het hypotheekadvies (zie hiervoor onder 3.5) en de door de Bank daarop gegeven toelichting.

4. Beoordeling van het beroep

Bezwaren

Belanghebbende heeft in het beroepschrift haar standpunt toegelicht en heeft op een vijftal punten een bezwaar tegen het bindend advies van de Geschillencommissie geformuleerd.

4.1 *Bezwaar 1: zorgplicht*

- 4.1.1 Ter mondelinge behandeling bij de Commissie van Beroep heeft Belanghebbende in haar toelichting op het bezwaar dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden verklaard dat zij en haar echtgenoot op initiatief van RVS een gesprek hebben gevoerd over de stand van zaken met betrekking tot hun hypothecaire geldlening bij de Bank. Tijdens dat gesprek heeft een adviseur van RVS vragen gesteld aan de hand van een vragenlijst. Belanghebbende en haar echtgenoot hebben die vragen beantwoord. De adviseur van RVS heeft die antwoorden op een laptop ingevoerd.

Belanghebbende heeft ter mondelinge behandeling voorts verklaard dat zij het formulier met de daarop getypte antwoorden heeft gelezen en dat zij 'niets vreemds had gelezen'.

Desgevraagd deelde Belanghebbende ter mondelinge behandeling mee dat dit ook gold voor de hiervoor onder 3.5 genoemde (en hierna herhaalde) tekst van het Hypotheekadvies.

'Mijn advies is om de gehele hypotheek over te sluiten, zodat jullie je doelstellingen realiseren. Deze doelen zijn: lange rentevaste periode (15 jaar), zekerheid van een kortere duur kapitaalopbouw tbv aflossing hypotheek, inlossen bestaande hypotheek met bijkomende kosten.

Hoewel dit hogere maandlasten met zich meebrengt vanwege hogere rentelasten kiezen jullie toch voor deze opzet.'

en waarbij nadrukkelijk is vermeld:

'Oversluiten levert geen lagere maandlasten op en de kosten van oversluiten worden niet terugverdiend.'

Belanghebbende heeft in aanvulling op voornoemde uitlating ter mondelinge behandeling verklaard 'dat zij van beleggen ongelukkig wordt'.

- 4.1.2 De Bank heeft het door Belanghebbende gemaakte bezwaar van de hand gewezen. Zij benadrukt dat het Klantprofiel en de Toelichting Hypotheekadvies voldoende duidelijk weergeven wat met Belanghebbende en haar echtgenoot is besproken en dat hierin de

uitgangspunten zijn vermeld waarop het advies is gebaseerd. Daarbij merkt de Bank op dat Belanghebbende en haar echtgenoot de juistheid hiervan niet vóór maar ook niet (binnen een redelijke termijn) na de omzetting ter discussie hebben gesteld.

- 4.1.3 De Commissie van Beroep is van oordeel dat uit het vorenstaande - in onderling verband en samenhang bezien - genoegzaam blijkt dat de Bank bij het gegeven hypotheekadvies de zorgvuldigheid heeft betracht die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.

Bezwaar 1 is daarom tevergeefs opgeworpen.

- 4.2 *Bezwaar 2 (betreffende hogere/lagere rente) en Bezwaar 3 (extra lasten)*

- 4.2.1 De Commissie van Beroep zal de bezwaren 2 en 3 gezamenlijk behandelen.

- 4.2.2 De Geschillencommissie heeft in haar uitspraak opgenomen (onder 4.7 en 4.9) dat na het oversluiten van de hypothecaire geldlening de netto maandlasten zouden stijgen van € 721,75 naar € 725,03. Belanghebbende heeft dit in beroep niet bestreden.

- 4.2.3 Belanghebbende voert in bezwaar 2 aan: 'Er is geen enkele reden te verzinnen om een hypotheek af te sluiten voor 6,2% voor 15 jaar terwijl er nog een lopende hypotheek was voor 4,2% voor 7 jaar'.

- 4.2.4 In bezwaar 3 voert Belanghebbende aan dat de extra last die is ontstaan door de hogere rente (6,2%) ook gebruikt had kunnen worden voor het verminderen van de hypotheek in de periode 2011-2018. Er zou daardoor minstens € 25.500,- te veel in rekening zijn gebracht. Belanghebbende stelt voorts dat dit op een hypotheek van € 163.000,- een belangrijk bedrag is om als extra aflossing te gebruiken en dat dit leidt tot een jaarlijkse lastenvermindering vanaf 2018 van ongeveer € 1.100,-.

- 4.2.5 De Bank bestrijdt de stellingen van Belanghebbende omdat zij de juistheid daarvan niet kan vaststellen en zij zich afvraagt hoe deze stelling aantoonbaar is dat sprake zou zijn van aan de Bank te wijten schade.

- 4.2.6 De Commissie van Beroep stelt vast dat Belanghebbende heeft ingestemd met de hogere rente. Daarnaast betreft de Commissie van Beroep in haar overwegingen dat ook voor de Bank niet voorzienbaar was wat de rente gedurende een periode van vijftien jaar zou gaan doen. De bezwaren 2 en 3 worden daarom verworpen.

- 4.3 *Bezwaar 4: verkoop vóór pensioendatum*

- 4.3.1 Belanghebbende stelt dat het voor de Bank duidelijk was dat het haar wens was het huis vóór de pensioendatum (in 2023) te verkopen. Toch heeft de Bank een boeterente van 3% in rekening gebracht. Dit heeft voor haar geleid tot een extra last van € 4.400,- bij de afwikkeling van de hypotheek medio 2017.

- 4.3.2 De Bank brengt naar voren dat Belanghebbende is geïnformeerd over de gevolgen van vervroegde aflossing en over de mogelijke verschuldigheid van een - nader omschreven - boete. De Bank verwijst daarvoor naar de Toelichting Hypotheekadvies onder '2.4 Motivering rente-opties' en de hypotheekofferte

'Bijlage Specificatie leningdeel'. Belanghebbende wist derhalve dat een boete verschuldigd zou kunnen zijn bij vervroegde aflossing. In de Toelichting Hypotheekadvies blijkt dat is gesproken over verkoop van de woning over 15 jaar. Er behoefde daarom geen rekening te worden gehouden met verkoop zes jaar na omzetting van de lening en de eventuele gevolgen daarvan. De boeterente is geheel overeenkomstig de gesloten overeenkomst en de verstrekte informatie in rekening gebracht, alles aldus de Bank.

- 4.3.3 De Commissie van Beroep honoreert het hiervoor onder 4.3.2 vermelde - gemotiveerde - verweer van de Bank. De Bank mocht in de gegeven situatie aanspraak maken op de onder 4.3.1 genoemde boeterente.

Bezwaar 4 is daarom tevergeefs opgeworpen.

4.4 *Bezwaar 5: bindend advies*

- 4.4.1 Belanghebbende stelt dat 'het belang van de klant' in het door de Bank aan haar gegeven advies in het geheel niet is gewogen omdat op geen enkele wijze wordt voldaan aan de vraagstelling van het kunnen voldoen van de lasten na pensioendatum. De Geschillencommissie gaat hieraan volledig voorbij en heeft dan ook ten onrechte geoordeeld dat de Bank het goed heeft gedaan.
- 4.4.2 De Bank handhaaft haar standpunt dat sprake was van zorgvuldig handelen bij het tot stand komen van het in 2011 aan Belanghebbende gegeven advies en dat ook sprake is van een bij de doelstellingen van Belanghebbende en haar echtgenoot (ook fiscaal) passend advies.
- 4.4.3 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep vindt het onder 4.4.1 door Belanghebbende toegelichte bezwaar geen steun in hetgeen hiervoor met betrekking tot het handelen van de Bank in de overige door Belanghebbende geformuleerde bezwaren is overwogen. Ook bezwaar 5 wordt daarom verworpen.

Slotsom

- 4.5 Al hetgeen hiervoor is overwogen leidt tot de slotsom dat het beroep van Belanghebbende tegen de uitspraak van de Geschillencommissie faalt.
De Commissie van Beroep zal de bestreden beslissing daarom handhaven.

5. **Beslissing**

De Commissie van Beroep handhaaft bij bindend advies de bestreden beslissing van de Geschillencommissie.