

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-619
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. T.R.G. Leyh, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 januari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Hypotheekservice B.V., gevestigd te Putte, verder te noemen Hypotheekservice
Datum uitspraak : 1 oktober 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. Dat laat onverlet dat het adviesrapport zodanige onvolkomenheden bevat dat er aanleiding bestaat de in rekening gebrachte advies- en bemiddelingskosten te matigen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende door Consument ingediende stukken;
- de brief van Hypotheekservice van 30 mei 2018, waarin zij verwijst naar het standpunt dat zij eerder in haar interne klachtprocedure heeft ingenomen.

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

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 Consument heeft zich in 2016 voor de aanschaf van een nieuwe woning met een koopsom van € 307.500 laten adviseren door De Hypotheekadviseur Voorne-Putten, een onderaangeslotene van Hypotheekservice B.V.

2.2 Een op 17 maart 2016 ondertekende overeenkomst 'Advies en bemiddelingsovereenkomst' tussen Consument, diens partner en de hypotheekadviseur vermeldt onder meer:

Opdrachtgever geeft opdracht aan opdrachtnemer(s) tot het geven van een onafhankelijk en objectief financieel advies en/of bemiddelen bij financiële producten, zoals verzekeringen, pensioenregelingen, beleggingen, hypotheek en financieringen. De opdracht van de opdrachtgever heeft betrekking op:

Diensten

- * Inventarisatiegesprek en analyse
- * Bespreken en uitleggen berekeningen
- * Advies geldlening incl. inventarisatie en bespreking
- * Advies vermogens- en kapitaalopbouw
- * Losse risicoverzekering

(...)

3. Prijs en betaling

3.1 Opdrachtnemer(s) rekent voor iedere geleverde dienst een tarief. De onder 1.1 aangekruiste diensten leveren wij voor een totaalbedrag van € 3.395,00.

(...)

- 2.3 De hypotheekadviseur heeft een adviesrapport uitgebracht dat op 12 januari 2017 door Consument is ondertekend. Er is onder meer in opgenomen dat Consument een eigen woning had waarop een spaarhypotheek bij Westland/Utrecht was gevestigd met een hoofdsom van € 192.000. Voorts is er in opgenomen:

De dienstverlening bestaat uit de volgende activiteiten met bijbehorende vergoeding

VERGOEDING

Advies	€ 595
Bemiddelingsvergoeding t.b.v. geldlening	€ 4.095
Totale vergoeding	€ 4.690

(...)

Onder 3.1 Financieringsopzet staan de koopsom ad € 307.500, de overdrachtsbelasting ad € 6.150, de leveringsakte ad € 650 en verbouwing/ verbeteringskosten van de woning ad € 35.000 vermeld, hetwelk tot totale aankoopkosten ad € 349.300 leidt, vermeerderd met financieringskosten ad € 6.490 en Overige kosten maakt een financieringsbehoefte van € 359.290. Gelet op de overwaarde van de verkoop van de verkochte woning en de waarde van de bestaande spaarpolis bedroeg het gewenste hypotheekbedrag € 248.700. Met een bruto maandinkomen van € 5.046 en een nul-inkomen van de partner van Consument heeft de hypotheekadviseur een maximaal verantwoorde hypothecaire geldlening van € 249.755 gecijferd. Verder is de hypotheekadviseur gekomen tot een advies een hypothecaire geldlening aan te gaan bij Nationale Nederlanden Hypotheken (hierna: NN) bestaande uit twee delen, één annuïtair en één aflossingsvrij. Als advies is vermeld:

De klant heeft een nieuwe woning gekocht en ons gevraagd daarvoor de hypotheek te regelen. Wij hebben deze zaak geïnventariseerd en zijn tot de conclusie gekomen dat de hypotheek past op basis van het inkomen. Dat inkomen is gebaseerd op de jaren 2014, 2015 en 2016. (...)

Er is gekozen voor een rentevastperiode van 20 jaar.

(...)

- 2.4 Een door Consument ondertekende hypotheekofferte van 10 februari 2017 van NN vermeldt een geoffreerde hypotheeksom van € 248.700. Daarvan is € 81.200 annuïtair tegen een rentevergoeding van 2,80% en € 167.500 aflossingsvrij tegen een rentevergoeding van 3,00%, wat leidt tot totale maandlasten van € 752,99, bij een rentevastperiode van 20 jaar.
- 2.5 Na het passeren van de hypotheek heeft Consument van zijn verzekeringsadviseur begrepen dat het gegeven advies mogelijk niet correct was. De verzekeringsadviseur heeft in een brief uiteengezet waaraan het wat hem betreft schort. Met name ziet dit op fiscale aspecten, hij schrijft onder meer:
Ik ga ervanuit dat de fiscus de hypotheek niet zal laten voldoen voor de aftrek, met wellicht een boete en de genoten aftrek als terugbetaling. Oud recht en nieuw recht zijn door elkaar gehaald en dit had gesplitst moeten worden in mijn ogen.
- 2.6 Consument heeft vervolgens met deze informatie Hypotheekservice aangeschreven.
- 2.7 Hypotheekservice heeft de klacht van Consument in haar reactie van 17 januari 2018 afgewezen. Zij schrijft onder meer dat Consument binnen het relevante overgangsrecht valt, dat zij de bemiddelingskosten niet buiten proportioneel vindt, dat Consument gelijk heeft dat in het adviesrapport de einddata van de renteaftrek niet zijn gesplitst en de adviseur een nieuwe opzet heeft gemaakt:
€ 97.500,00 einddatum 2031
€ 34.714,00 einddatum 2034
€ 84.906,00 einddatum 2047
[Tweede adviseur van Consument] geeft in zijn berekening aan dat uw nettolasten lager zijn, hij heeft echter geen rekening gehouden met de premie van uw lopende arbeidsongeschiktheidsverzekering. Verder zit het verschil in het feit dat de adviseur abusievelijk geen rekening heeft gehouden met de genoten fiscale aftrek in het verleden. Hierdoor wordt in het adviesrapport het belastingvoordeel in de komende jaren beter voorgesteld dan het is. Dit is aangepast en houdt in dat u na 2034 geen of nauwelijks nog belastingvoordeel heeft, zie bijlage II.
Door het door u afgesloten abonnement zal dit voor deze datum zichtbaar geworden zijn, daar jaarlijks wordt gekeken of advies nog actueel is en dat minimaal een keer in de 3 jaar een persoonlijk bezoek van/aan de adviseur zal plaatsvinden voor de controle van de lopende producten, waarna de fout gecorrigeerd zal worden.
Dit houdt in dat er op dit moment nog geen sprake is van geleden schade.
Bovenstaande en het aantal uur dat de adviseur en zijn medewerkers in uw hypotheekaanvraag hebben gestoken is voor ons geen aanleiding om uw tegemoet te komen in de gemaakte advies- en bemiddelingskosten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 5.500, dat bestaat uit door hem betaalde bemiddelingskosten, abonnementskosten en de kosten van een second opinion.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe aan dat zijn verzekeringsagent bij toeval opmerkte dat er iets aan de hypotheekadvisering niet klopte. Zijn verzekeringsagent heeft nog gereageerd op de afwijzing van Hypotheekservice van 17 januari 2018:

Ik heb de brief doorgenomen van de Hypotheekadviseur. Ze geven wel toe dat ze zaken niet correct hebben behandeld, maar treffen geen blaam. Heel tegenstrijdig.

Het is meer geluk dan wijsheid dat ze 50% van de woningwaarde aflossingsvrij hebben aangehouden. Maar in het rapport staat deze volledig in BOXI en dat mag niet! Want in BOX I mag de maximale aflossingsvrij in BOXI niet meer dan de oude eigenwoningschuld zijn. Dus EWS - uitkering van de KEW.

Daarbij zijn dus oud recht en nieuw recht in een annuïteiten deel gestopt, ga jij als consument maar eens aantonen de fiscus wat is. Ze hebbend daar geen rekening mee gehouden in de lening delen. Ze maken dus fouten en geven eigenlijk tegen je aan zoek het maar uit.

Ik heb appels en appels vergeleken en dus idd AO dekking eruit gehaald, dus dat argument van hun snap ik niet helemaal.

Het rapport is echt slecht en voldoet niet aan de leidraden van AFM.

Verweer van Hypotheekservice

- 3.3 Hypotheekservice heeft in de procedure bij Kifid verwezen naar het standpunt dat zij in de interne klachtprocedure heeft ingenomen.

4. Beoordeling

- 4.1 De rechtsverhouding tussen Consument en Hypotheekservice laat zich kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op Hypotheekservice een zorgplicht. Tegenover zijn opdrachtgever dient een adviseur als Hypotheekservice 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).

- 4.3 In dit geval heeft het advies van Hypotheekservice naar het oordeel van de Commissie geleid tot de totstandkoming van een financieringsovereenkomst met NN die bij de wensen en doelstellingen van Consument aansloot. Dat hiermee op zich sprake was van een passend advies c.q. succesvolle bemiddeling laat onverlet dat het adviesrapport van Hypotheekservice diverse onvolkomenheden bevat, met name in de fiscale gevolgen van het gegeven advies. Daarmee is de informatie die Hypotheekservice aan Consument heeft verstrekt niet volledig correct en duidelijk geweest. Hypotheekservice heeft ook toegegeven dat er op onderdelen fouten zijn gemaakt door haar adviseur waardoor mede in de bemiddelings sfeer nog zaken dienen te worden rechtgezet (zie onder 2.7). Bovendien heeft zij onweersproken gelaten de stelling van Consument inzake de maximale aflosvrije woningwaarde in Box I.
- 4.4 De onvolkomenheden zijn weliswaar niet van dien aard geweest dat het daardoor voor Hypotheekservice 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 advies- en bemiddelingskosten te matigen. Hypotheekservice zal zodoende een deel van die kosten 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 naar billijkheid begroot op een bedrag van € 1.500,-.
- 4.5 Ten aanzien van de overige door Consument gevorderde kosten dient de Commissie het er voor te houden dat Consument niet in afdoende mate heeft aangetoond waaruit deze bestaan. Daarom komen deze niet voor toewijzing in aanmerking.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Hypotheekservice binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.500.

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.