

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-707
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. dr. drs. R. Knopper, mr. W.F.C. Baars, leden
en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 december 2017
Ingediend door : Consumenten
Tegen : DGB + Adviesgroep B.V., gevestigd te Badhoevedorp, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 14 november 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben de Adviseur in 2016 de opdracht gegeven om hen te adviseren bij het wijzigen van de hypothecaire geldlening om lagere maandlasten te realiseren. Vervolgens is een aanvraag ingediend bij de geldverstrekker voor het tussentijds herzien van het rentecontract en het betalen van een boeterente, welke door de geldverstrekker is geaccordeerd. De belastingconsulent van Consumenten heeft zich namens hen beklagd bij de Adviseur en gesteld dat het te betalen bedrag van de boeterente dermate hoog is dat dit advies nooit gegeven had mogen worden. Hij heeft namens Consumenten aangevoerd dat de Adviseur de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden en een schadevergoeding gevorderd. Op basis van het klachtdossier en hetgeen is aangevoerd ter zitting komt de Commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat het advies van de Adviseur niet passend is geweest. De Commissie oordeelt vervolgens dat er wel aanleiding bestaat om de in rekening gebrachte advieskosten te matigen en veroordeelt de Adviseur tot het betalen van een vergoeding voor de proceskosten. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Adviseur en
- de aanvullende stukken van de Adviseur van 27 juni 2018.

De Commissie stelt vast dat Consumenten hebben gekozen voor een bindend advies. De Adviseur is niet bindend aangesloten, maar heeft tijdens de hoorzitting verklaard deze uitspraak als bindend te zullen accepteren. De uitspraak is daardoor bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 oktober 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consumenten hebben een hypothecaire geldlening (hierna: geldlening) afgesloten bij geldverstrekker Florius. De geldlening ad € 209.109,- bestaat uit 2 leningdelen. Een deel ad € 191.092,- is aflossingsvrij en afgesloten in 2007, met een rentevast periode van 20 jaar en een rentepercentage van 4,85%. Het tweede deel ad € 18.017,- is afgesloten in 2014 en is op basis van annuïteiten, met een rentevast periode tot 2025 en tevens een rentepercentage van 4,85%.
- 2.2 In januari 2016 hebben Consumenten zich tot de Adviseur gewend en gevraagd hen te adviseren bij het wijzigen van de geldlening om de maandlasten te verlagen. De heer [X] (hierna: Consument) was recent ontslagen door zijn werkgever en had in verband met dit ontslag een geldsom ontvangen. De Adviseur heeft Consumenten telefonisch te kennen gegeven dat er meerdere opties zijn om de geldlening te wijzigen teneinde de maandlasten te verlagen, te weten:
- (1) renteherziening waarbij een boeterente betaald moet worden aan de geldverstrekker; (2) aflossen op de hoofdsom van de geldlening, of (3) wachten tot de geldverstrekker de mogelijkheid van rentemiddeling aanbiedt.
- 2.3 Het dossier geeft blijk van de volgende e-mailcorrespondentie van 20 januari 2016 tussen de Adviseur en Consument.

Bericht van Consument aan de Adviseur:

(...)

Met referentie aan telefoongesprek, wil ik graag informeren over aanpassingen betreffende mijn lopende hypotheek. Extra aflossen en eventueel aanpassen van de rente. Ik hoor graag van u (...).

Bericht van de Adviseur aan Consument:

(...)

Naar aanleiding van ons telefoongesprek heb ik direct bij Florius de kosten aangevraagd om jullie rente naar 2,6% en 2,8% om te zetten. Zonder te weten welk bedrag er beschikbaar is om te gebruiken voor de hypotheek, heb ik aan de hand van deze opgave de volgende berekeningen gemaakt.

Huidige situatie

- a. Bruto maandlast € 980,-
- b. Netto maandlast € 721,-

Optie 1, Boete betalen ad € 42.699

- a. Bruto maandlast € 636,-
- b. Netto maandlast € 526,-

Optie 2, Geen boete betalen, maar het zelfde bedrag aflossen

- a. Bruto maandlast € 659,-
- b. Netto maandlast € 481,-

*Volgens de berekeningen levert optie 2 het grootste voordeel op.
Mochten er nog vragen zijn, neem dan gerust contact met mij op.
(...)*

Bericht van Consument aan de Adviseur:

(...)

Er is € 40,000,- beschikbaar voor extra aflossen van de hypotheek. In welke constructie levert dit bedrag het grootste voordeel?

(...)

Bericht van de Adviseur aan Consument:

(...)

Ook dan is optie 2 de beste keuze.

En dat komt doordat de hoofdsom van de hypotheek voor de hele looptijd verlaagd wordt.

Ik heb de berekening voor je aangepast. De maandlast wordt dan

Bruto € 690,-

Netto € 497,-

(...)

2.4 Op 27 januari 2016 heeft de Adviseur een adviesrapport opgesteld. Daarin staat het volgende opgenomen:

(...)

Dit financieel plan is samengesteld naar aanleiding van ons inventarisatiegesprek. Op basis van uw wensen en uitgangspunten geven we in dit persoonlijk financieel plan aan welke mogelijkheden beschikbaar zijn om op een (fiscaal) aantrekkelijke manier uw financiële doelen te bereiken.

(...)

3. UW WENSEN EN DOELSTELLINGEN

U hebt ons benaderd met één of meerdere concrete wensen en doelen waarvoor u ons om advies hebt gevraagd. In dit hoofdstuk vindt u die terug.

3.1 AANLEIDING

U hebt de volgende aanleiding van het gesprek aangegeven:

- Extra aflossen

U hebt de volgende financiële wensen en doelen aangegeven:

1. Zekerheid van voldoende inkomsten in alle situaties

3.2 DIENSTVERLENING

(...)

Vergoeding	
Advies	€ 1.500
Totale vergoeding	€ 1.500

(...)

4.1 FINANCIERINGSOPZET

(...)

Marktwaarde	€ 376.000
WOZ-waarde	€ 376.000

Financieringsopzet

Kosten	
Af te lossen bestaande hypothe(e)k(en)	€ 208.851
Leveringsakte	€ 257
Totaal kosten	€ 209.108 +

Financieringskosten

Advieskosten	€ 1.500
Boeterente aflossing hypothe(e)k(en)	€ 42.562
totaal financieringskosten	€ 44.062 +

Financieringsbehoefte

Totale financieringsbehoefte	€ 253.170 +
Inbreng eigen middelen	€ 44.061 -/-
Gewenst hypotheekbedrag	€ 209.109

(...)

Totaal fiscaal aftrekbare bedragen € 44.062

Eenmalige extra belastingteruggave € 16.679

(...)

5.7 OVERZICHT VERGELEKEN VOORSTELLEN

Onderstaande tabel toont voorstellen die met elkaar vergeleken zijn naar aanleiding van uw wensen en doelen.

Huidige situatie

Aflosvrij € 191.092

Rentepercentage: 4,85%

Rentevastperiode: 20 jaar

Voorstel 1, Florius

Annuïteiten hypotheek € 18.017

Rentepercentage: 1,9%

Rentevastperiode: 10 jaar

Voorstel 2, Florius

Aflossingsvrije hypotheek € 171.543

Rentepercentage 4,85%

Rentevastperiode: 20 jaar

Annuïteit € 18.017

Rentepercentage: 4,85%

Rentevastperiode: 7 jaar

Aflossingsvrije hypotheek € 191.092

Rentepercentage: 3,0%

Rentevastperiode: 20 jaar

JAAR	RESTANT SCHULD	BRUTO LAST	VRH	NETTO LAST	RESTANT SCHULD	BRUTO LAST	VRH	NETTO LAST	RESTANT SCHULD	BRUTO LAST	VRH	NETTO LAST
2016	207.527	974	0	729	207.582	711	0	-372	171.543	740	0	326
2017	205.866	974	0	731	205.718	658	0	550	171.543	693	0	508
2018	204.123	974	0	734	203.819	658	0	551	171.543	693	0	508
2019	202.294	974	0	737	201.882	658	0	552	171.543	693	0	508
2020	200.374	974	0	740	199.909	658	0	553	171.543	693	0	508
2021	198.358	974	0	743	197.898	658	0	555	171.543	693	0	508
2022	196.243	974	0	747	195.848	658	0	556	171.543	693	0	508
2023	194.023	974	0	750	193.760	658	0	557	171.543	693	0	508
2024	191.692	974	0	754	191.631	658	0	559	171.543	693	0	508
2025	191.092	823	0	686	191.092	523	0	436	171.543	693	0	556
2026	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2027	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2028	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2029	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2030	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2031	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2032	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2033	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2034	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2035	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2036	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2037	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2038	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2039	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2040	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2041	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2042	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2043	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2044	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2045	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2046	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
2047	191.092	772	0	772	191.092	478	0	478	171.543	693	0	693
Tot.		318.970	0	292.111		204.072	0	180.084		191.918	0	167.527

(...)

2.5 Ter zitting is gebleken dat er nadien meer dan éénmaal een gesprek is geweest tussen de Adviseur en Consumenten over de opties.

De gesprekken hebben plaatsgevonden in februari en maart 2016.

- 2.6 De Adviseur heeft vervolgens een aanvraag inhoudende renteherziening ingediend bij Florius. Florius heeft op 1 maart 2016 een offerte uitgebracht. De offerte ziet op het tussentijds herzien van het rentecontract waarbij over de twee leningdelen een boeterente in rekening wordt gebracht. Het totale bedrag van de boeterente zoals vermeld in de offerte is € 42.562,27. De geoffreerde rentevastperiode is 15 jaar. Het rentepercentage voor het eerste leningdeel is 2,7% en voor het tweede leningdeel 1,9%. Deze offerte is op 7 maart 2016 door Consumenten voor akkoord getekend.
- 2.7 In maart 2017 is de belastingconsulent van Consumenten bekend geworden met de omzetting van de geldlening en de betaalde boeterente. In overleg met Consumenten heeft de belastingconsulent in juni 2017 namens hen een klacht ingediend bij de Adviseur en gesteld dat het bedrag van de boeterente dermate hoog is dat dit advies dan wel de medewerking aan deze constructie door de Adviseur nooit had mogen plaatsvinden.
- 2.8 Consumenten hebben de Adviseur verzocht tot schadevergoeding over te gaan. De Adviseur heeft dit verzoek afgewezen waarna Consumenten, bij monde van hun gemachtigde (de belastingconsulent), de klacht bij Kifid hebben ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen dat de Adviseur wordt veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding welke door hen is begroot op € 17.425,-, vermeerderd met de wettelijke rente daarover. Consumenten stellen dat het alternatief om af te lossen op de geldlening veel voordeliger was geweest en de Adviseur een niet passend advies heeft gegeven waardoor zij akkoord zijn gegaan met renteherziening en het betalen van een hoge boeterente. Het bedrag van de vordering ziet op de hogere lasten die Consumenten hebben tot en met 2018 (het jaar waarin deze procedure wordt gevoerd) omdat is gekozen voor renteherziening. Daarnaast vorderen Consumenten de advieskosten ad € 1.500,- terug en een vergoeding van de kosten van de voor deze klachtprocedure geraadpleegde gemachtigde.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de verplichtingen die hij op grond van de overeenkomst van opdracht jegens Consumenten heeft.

Hij heeft zijn zorgplicht geschonden door een niet passend advies te geven dan wel door Consumenten er niet van te weerhouden voor renteherziening te kiezen. Consumenten hebben hiertoe het volgende aangevoerd.

- Consumenten hebben de Adviseur benaderd naar aanleiding van het ontslag van Consument. Zij voelden de urgentie om de maandlasten te verlagen. Het adviestraject heeft geleid tot een renteherziening en het betalen van een forse boeterente. Consumenten verwijten de Adviseur dat hij deze constructie heeft geadviseerd dan wel hieraan heeft meegewerkt. De Adviseur had Consumenten moeten laten afzien van deze zeer onvoordelige constructie. Het alternatief, het aflossen op de hoofdsom van de geldlening, was voordeliger geweest.

Verweer van de Adviseur

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

4. Beoordeling

- 4.1 In dit geschil dient te worden beoordeeld of de Adviseur gehouden is de door Consumenten gevorderde schade te vergoeden. Artikel 401 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW) bepaalt dat de opdrachtnemer, in dit geval de Adviseur, bij de uitvoering van zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen. De zorgplicht is in de jurisprudentie nader uitgewerkt. Om te kunnen beoordelen of de Adviseur tekortgeschoten is in zijn zorgplicht, dient te worden beoordeeld of hij de zorg heeft betracht die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375.
- 4.2 Bij beantwoording van deze vraag dient de Commissie tot uitgangspunt te nemen 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 zijn cliënten omtrent hun 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 zijn cliënten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag voorts worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten voor het sluiten van de overeenkomst een weloverwogen beslissing kunnen nemen.

- 4.3 De Adviseur heeft aangevoerd dat Consumenten hem hebben benaderd voor advies, omdat Consument was ontslagen en zij vreesden dat zij om financiële redenen niet in de woning zouden kunnen blijven wonen; dat het daarbij voor hen van groot belang was om de (netto) maandlasten voor een langere periode te verlagen. De optie van renteherziening brengt voor lange duur de laagste maandlasten met zich mee in vergelijking met de optie van aflossen op de geldlening waardoor is voldaan aan deze belangrijke wens van Consumenten. Het omslagpunt ligt in het jaar 2027. Vanaf dat jaar is de optie van renteherziening voor de totale lasten voordeliger dan de optie van aflossen op de geldlening. De schadeberekening van Consumenten ziet op de hypothetische situatie dat Consumenten vóór 2027 willen verhuizen en de geldlening willen aflossen. De Adviseur wijst er op dat Consumenten de hypothecaire geldlening ook zouden kunnen meenemen als ze zouden verhuizen en dat er geen sprake is van schade in juridische zin.
- 4.4 De Commissie stelt vast dat Consumenten ten tijde van het adviestraject veel nadruk hebben gelegd op het verlagen van de maandlasten na te zijn geconfronteerd met het ontslag van Consument, omdat zij vreesden niet in de woning te kunnen blijven wonen, daar zij ook een inwonend kind hadden op dat moment. Op basis van het klachtdossier en hetgeen is aangevoerd ter zitting komt de Commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan en evenmin aannemelijk is geworden dat het advies van de Adviseur, dat heeft geleid tot de wijziging van de hypothecaire geldlening, niet passend was. In de regel zal immers niet één beste oplossing bestaan, gezien de vele factoren waarvan de inhoud van een advies afhankelijk is. Uit het klachtdossier en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht is gebleken dat de Adviseur de financiële situatie van Consumenten in kaart heeft gebracht en de wensen van Consumenten heeft geïnventariseerd, waarna hij meerdere opties heeft uitgewerkt en besproken met Consumenten. Vervolgens is een omzetting van de geldlening tot stand gekomen die voor langdurige verlaging van de maandlasten heeft gezorgd.
- 4.5 Het meest verstrekkende verwijt van Consumenten, namelijk de omstandigheid dat het advies tot en met het omslagpunt in 2027 minder voordelig is dan het alternatief van het aflossen op de hoofdsom, leidt er zonder nadere onderbouwing niet toe dat geoordeeld kan worden dat het uiteindelijke advies niet passend is geweest, noch dat Consumenten, ook indien zij hiervan doordrongen waren geweest, voor de optie van aflossen op de geldlening hadden gekozen.

De enige onderbouwing voor deze stelling wordt gegeven door erop te wijzen dat het alternatief voordeliger was geweest als Consumenten vóór 2027 de woning zouden willen verkopen en de hypothecaire geldlening zouden aflossen. In dit verband is niet gebleken dat dit tot de wensen behoorde van Consumenten.

- 4.6 Vervolgens dient te worden beoordeeld of er in de gegeven omstandigheden van het geval aanleiding bestaat de in rekening gebrachte advieskosten te matigen (zie ook GC 2017-111). Naar het oordeel van de Commissie bestaat daarvoor aanleiding. Van de Adviseur mocht worden verwacht dat hij Consumenten juist, en zo volledig mogelijk inlicht over de voor- en nadelen van de voorstellen zeker nu tijdens het adviestraject de twee opties nadrukkelijk tegen elkaar werden afgewogen. De Commissie oordeelt dat de Adviseur Consumenten in de gegeven omstandigheden had moeten wijzen op het feit dat de uiteindelijk gekozen constructie minder voordelig is indien Consumenten vóór 2027 willen verhuizen en de geldlening dan willen aflossen. De Adviseur had op dit punt duidelijker moeten zijn in zijn voorlichting. Naar het oordeel van de Commissie is het onder deze omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op de volledige adviesvergoeding van € 1.500,-. De Commissie oordeelt dat de Adviseur in redelijkheid daarvan € 500,- aan Consument dient terug te betalen.
- 4.7 Wat het onderdeel gericht op het compenseren van de kosten van de gemachtigde betreft, wordt aansluiting gezocht bij het liquidatietarief van Kifid, zijnde de verwerking van het bepaalde in artikel 38 lid 11 van het toepasselijke Reglement. Het toegewezen bedrag valt onder Tarief II waardoor de vergoeding € 100,- bedraagt.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consumenten vergoedt een bedrag van € 500,- voor de advieskosten en daarnaast € 100,- vergoedt voor de gemaakte proceskosten.

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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.