

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-033
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 oktober 2017
Ingediend door : Consument I respectievelijk Consument II of gezamenlijk Consumenten
Tegen : Drenth & Partners, Assurantiën en Pensioenen B.V., gevestigd te Poortugaal,
verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 21 januari 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten zijn ontevreden over het advies van de Adviseur ten aanzien van een hypothecaire geldlening en een overlijdensrisicoverzekering. De Commissie heeft geoordeeld dat de door de Adviseur in rekening gebrachte vergoeding niet in verhouding staat tot de door hem geleverde werkzaamheden, omdat het hypotheekadvies voor Consumenten onvoldoende begrijpelijk was om tot een weloverwogen beslissing te komen. Vaststaat echter dat de Adviseur wel veel werkzaamheden heeft verricht, waardoor volledige kwijtschelding van de advieskosten naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Ten aanzien van het advies over de overlijdensrisicoverzekering, oordeelt de Commissie dat de wens van Consumenten onvoldoende duidelijk was en dat zij geen bezwaar hebben gemaakt tegen de berekeningen van de Adviseur. Bovendien betreft de schadevordering een fictieve schade die niet voor vergoeding in aanmerking komt. De Commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe.

I. Procesverloop

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

- de door Consumenten ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Adviseur;
- de pleitnota van Consumenten ter zitting;
- de aanvullende stukken van Consumenten ter zitting;
- de aanvullende stukken van de Adviseur na zitting;
- de reactie van Consumenten op de aanvullende stukken van de Adviseur na zitting.

De Commissie stelt vast dat de Adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 september 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consumenten hebben de Adviseur benaderd teneinde hen te adviseren met betrekking tot de verkrijging van een hypothecaire geldlening voor de aanschaf van een nieuwbouw woning (hierna: de Woning). Tussen partijen is overeengekomen dat Consumenten voor de dienstverlening van de Adviseur een vergoeding van € 3.375,00 verschuldigd waren.
- 2.2 Op 28 september 2016 heeft Delta Lloyd Bank N.V. aan Consumenten een renteaanbod voor een hypothecaire geldlening uitgebracht, dat door hen op 29 september 2016 is ondertekend. In het renteaanbod is, voor zover relevant, opgenomen:

“Als uw woning klaar is, gaat u maandelijks dit bedrag betalen voor uw lening	EUR	1.364,74
(...)		
Nominale rente		2,85%
Rentevastperiode		20 jaar
(...)		
Maandelijks bedrag (rente + terugbetaling)	EUR	1.364,74
(...)		

Renteaanbod

Voordat u een offerte van ons krijgt, moet u eerst het renteaanbod ondertekenen en terugsturen. Het renteaanbod is voor u niet bindend. Pas als u de offerte ondertekent en naar ons terugstuurt, heeft u een overeenkomst met ons.”

- 2.3 Uit de ‘Bijlage: Financieel overzicht overlijden aanvrager’ bij het renteaanbod blijkt dat de netto woonlasten lager dan € 1.000,00 zouden zijn, indien Consument II onverhoopt op 1 januari 2023 overlijdt.
- 2.4 Op 8 maart 2017 heeft de Adviseur een adviesrapport aan Consumenten uitgebracht. Uit het adviesrapport blijkt dat de netto woonlasten € 1.168,00 zullen bedragen. In het Adviesrapport is, voor zover relevant, opgenomen:

“U kunt nog geen rechten ontleen aan de berekeningen in dit rapport. Dit komt omdat het eindoordeel altijd bij de geldverstrekker en verzekeraar ligt. Zij bepalen de hoogte van de hypotheek, de rente en de acceptatie van een verzekering.”

2.5 Op 4 september 2017 heeft de Adviseur Consumenten per e-mail bericht:

“De vraag of er kosten moeten worden betaald bij aanpassen van de hypotheekvorm heb ik zoals beloofd de afdeling van Delta Lloyd gebeld. De dame die ik daarover heb gesproken is het eens dat de omschrijving niet helemaal duidelijkheid schept.

In de bijlage treft u aan de mail van mevrouw alsmede de brochure waar zij het uit heeft kunnen opmaken. Zoals is op te maken “voor het omzetten van uw aflosvorm betaalt u in bepaalde gevallen € 250,00 omzettingkosten aan ons”. Om nu daarover geen verdere interpretatie van de alinea te krijgen onderstaand een verklaring mijnerzijds.

Hierbij verklaar ik “[naam hypotheekadviseur]” erkend financieel hypotheekadviseur, dat mocht om welke reden dan ook er kosten voor omzetten van de hypotheek door de Delta Lloyd in rekening worden gebracht, wanneer dan ook het geval, deze kosten door mij zullen worden vergoed.”

2.6 Op 10 oktober 2017 heeft Delta Lloyd Consumenten per e-mail bericht:

“Lening gedeeltelijk aflossingsvrij maken

Bij het overlijden van een partner kan de resterende hypotheek gedeeltelijk aflossingsvrij gemaakt worden. U kunt nooit meer dan de helft van de waarde van uw woning als aflossingsvrije hypotheek nemen. Het omzetten van uw annuïtaire hypotheek naar een aflossingsvrije hypotheek kan gevolgen hebben voor uw hypotheekrenteaftrek. (...)

Omzetten van de aflosvorm

De omzettingkosten voor het aanpassen van de hypotheekvorm zijn € 250,-. Daarnaast betaalt u kosten voor een financieel adviseur. Het is correct dat wij indien nodig een taxatierapport opvragen bij een dergelijke omzetting. (...)

2.7 De belastingaangifte van Consumenten is door een administratiekantoor verricht. Dit kantoor heeft de Adviseur, voor zover relevant, op 25 april 2018 bericht:

“De belastingaangifte is een samenspel tussen cliënt en adviseur. Derhalve vragen wij altijd cliënt ook naar het rapport de kijken. Er was inderdaad een onjuistheid in de aangifte inkomstenbelasting 2016 geslopen, waar {Consumenten} ons op heeft gewezen. Dit is destijds (juni 2017) in overleg met {Consumenten} besproken en aangepast, waarna het dossier is gesloten. Hiermee was de geconstateerde problematiek opgelost. Er is geen verdere terugkoppeling tijdens de familie meer geweest.”

2.8 Consumenten zijn ter zitting in de gelegenheid gesteld om binnen enkele dagen aan te tonen dat Delta Lloyd hun heeft bericht dat de hypothecaire geldlening slechts voor de helft aflossingsvrij kan worden gemaakt, in het geval van overlijden van één van hen.

2.9 De Adviseur is ter zitting in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken na ontvangst van de in 2.8 bedoelde verklaring van Consumenten een eindrapport op te stellen alsmede een verklaring van Delta Lloyd aan te leveren, waaruit blijkt dat de gehele hypothecaire geldlening aflossingsvrij kan worden gemaakt na overlijden. De Adviseur heeft de gestelde termijn niet gehaald in verband met ziekte. De Commissie heeft besloten de later ingediende stukken alsnog mee te nemen in haar overwegingen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

3.1 Consumenten vorderen restitutie van de advieskosten van € 3.375,00 en een vergoeding ter hoogte van een nader te bepalen bedrag, afhankelijk van of Consument II in 2024 nog in leven is.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consumenten stellen dat de Adviseur hen onvolledig en onjuist heeft geadviseerd en voeren hiertoe de volgende argumenten aan:

- de door de Adviseur geleverde werkzaamheden staan niet in verhouding tot de in rekening gebrachte advieskosten. Consumenten hebben weinig kennis en ervaring met financiële producten, reden waarvoor zij de Adviseur hebben benaderd. De Adviseur heeft echter twee incorrecte adviesrapporten opgesteld, die Consumenten pas hebben ontvangen nadat zij de hypotheekofferte hadden ondertekend, en een eindrapport – volgens hem de correcte versie – bleef uit. De Adviseur heeft gesteld dat alles duidelijk zou worden in het eindrapport, echter heeft hij dit rapport pas na de zitting, op verzoek van de Commissie, aangeleverd. Ook in het eindrapport staan fouten, zoals het aantal arbeidsuren en de huwelijks staat van Consumenten. Een rapport dient correct te zijn en dus had de Adviseur het moeten corrigeren;
- Consumenten hebben in de adviesgesprekken expliciet vermeld dat Consument II op 10 juni 2016 met pensioen is gegaan en dat de netto maandlasten maximaal € 1.000,00 mogen bedragen. De doelstelling van Consumenten was (en is) een hypothecaire geldlening af te sluiten, waarbij de netto maandlasten niet meer dan € 1.000,00 bedragen. Consumenten konden wel een hogere hypothecaire geldlening afsluiten, echter hebben zij hieraan geen behoefte omdat de netto maandlasten in dat geval hoger zullen zijn. De Adviseur heeft constant gezegd dat pas bij het eindrapport kan worden gezien wat de uiteindelijke maandlasten worden, maar tijdens het voorrekenen heeft hij altijd beweerd dat het geen probleem zou zijn om op lage maandlasten uit te komen. De Adviseur heeft meermaals mondeling toegezegd dat de maandlasten lager dan € 1.000,00 zouden zijn, echter heeft dit nooit op schrift gezet;
- de Adviseur heeft Consumenten niet goed voorgelicht met betrekking tot de af te sluiten overlijdensrisicoverzekering. De Adviseur heeft gesteld dat hij hun heeft geadviseerd om een hogere verzekering af te sluiten. Dit is onjuist; de Adviseur heeft gezegd dat Consumenten zich dan zouden oververzekeren en heeft hun juist geadviseerd een lagere verzekering te nemen. Daarbij komt dat het adviesrapport uitgaat van de situatie van overlijden op 1 januari 2023, terwijl de verzekering loopt tot 1 januari 2024. Meermaals hebben Consumenten verzocht om een situatieschets na 1 januari 2024. De berekening van de Adviseur is daardoor veel lager dan in werkelijkheid is gebleken.

Bijverzekeren is in verband met de leeftijd van Consument II lastig, waardoor de schade flink kan oplopen als Consument II na 2024 overlijdt. Bovendien is onzeker of Consument I in de woning kan blijven wonen indien Consument II onverhoopt komt te overlijden;

- het contact met het administratiekantoor dat de belastingaangifte heeft gedaan, is via de Adviseur tot stand gekomen. De Adviseur is dan ook verantwoordelijk voor het handelen van het administratiekantoor. Consumenten zijn ervan uitgegaan dat overleg zou plaatsvinden tussen de Adviseur en het administratiekantoor. Dit is onvoldoende gebeurd;
- Consumenten zijn in het algemeen zeer ontevreden over de dienstverlening van de Adviseur, hetgeen mede voortkomt uit de wijze van communiceren, het uitblijven van reacties, het gebrek aan structuur en het gevoel dat de klacht niet serieus wordt genomen.

Verweer van de Adviseur

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

4. Beoordeling

Algemeen

- 4.1 Aan de Commissie ligt kort samengevat de vraag voor of de Adviseur Consumenten onjuist dan wel onvolledig heeft geadviseerd. De Commissie overweegt hiertoe als volgt.
- 4.2 De Commissie merkt, alvorens tot inhoudelijke beoordeling van de klachten over te gaan, op dat het merendeel van de contacten tussen partijen slechts mondeling heeft plaatsgevonden. Nu de Commissie geen partij is geweest bij deze gesprekken, kan zij slechts uitgaan van hetgeen door partijen hieromtrent is verklaard en niet of onvoldoende door de wederpartij is weersproken dan wel betwist en op grond van (overige) stukken wel als vaststaand kan worden beschouwd.

Overeenkomst en advieskosten

4.3 De Commissie stelt vast dat tussen partijen een overeenkomst van opdracht, zoals bedoeld in artikel 7:400 e.v. Burgerlijk Wetboek (BW), tot stand is gekomen. Uit hoofde van hetgeen is bepaald in artikel 7:401 BW dient de Adviseur de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen, hetgeen in de praktijk neerkomt op de zorg die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht (zie Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003,375). Het uitgangspunt is dat de Adviseur aansprakelijk is voor de negatieve gevolgen van het gegeven advies, indien een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur een dergelijk advies niet zou hebben gegeven.

In verband daarmee is de Adviseur ertoe gehouden om voldoende duidelijke en juiste informatie te verstrekken, waardoor Consumenten in de gelegenheid worden gesteld om een goed geïnformeerde en verantwoorde keuze te maken en zelfstandig een beslissing te nemen om het gegeven advies al dan niet op te volgen. Uiteindelijk dient een hypotheekadvies, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend te zijn.

- 4.4 Een advies is, naast de wensen van Consumenten omtrent de hoogte van de maandlasten, afhankelijk van hun leeftijd, inkomsten, toekomstperspectieven, wensen met betrekking tot afloszekerheid en hun risicobereidheid. Dit zou anders kunnen zijn indien zij nadrukkelijk zouden hebben aangegeven dat de beste of goedkoopste oplossing hun wens is (zie Rechtbank Midden-Nederland, 3 februari 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:420). De Commissie merkt op dat hiervan in onderhavig geval geen sprake is. In de regel zal niet één beste oplossing bestaan, gezien de vele factoren waarvan de inhoud van een advies afhankelijk is.
- 4.5 De Commissie stelt vast dat de Adviseur in zijn (concept)adviesrapporten een netto woonlast van € 1.168,00 heeft voorgerekend. In het definitieve adviesrapport, dat de Adviseur na de hoorzitting heeft ingediend, zijn de netto woonlasten vanaf 2018 tot en met 2047 nader gespecificeerd. Uit deze specificatie blijkt dat de netto woonlast nooit minder dan € 1.137,00 zal bedragen. Consumenten hebben gemotiveerd gesteld, en door de Adviseur is niet betwist, dat de netto woonlast voor Consumenten in de praktijk hoger is dan de beoogde € 1.000,00. In de adviesrapporten is weliswaar een voorbehoud opgenomen, maar dit vrijwaart de Adviseur niet een advies uit te brengen dat conform de wensen van Consumenten is.
- 4.6 Uit de correspondentie tussen partijen en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is de Commissie bovendien duidelijk geworden dat bij Consumenten veel onduidelijkheid was (en is) en het door de Adviseur gegeven advies voor hen onvoldoende begrijpelijk was. Consumenten zijn daardoor niet in staat geweest een weloverwogen beslissing te nemen.
- 4.7 De door de Adviseur in rekening gebrachte vergoeding staat gezien het voorgaande niet in verhouding tot de door hem geleverde werkzaamheden. Vaststaat dat de Adviseur wel veel werk heeft verricht voor Consumenten, waardoor volledige kwijtschelding van de advieskosten naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. De Commissie oordeelt daarom dat de Adviseur een gedeelte van de in rekening gebrachte advieskosten aan Consumenten dient terug te betalen. De Commissie stelt dit bedrag vast op € 1.250,00.

Administratiekantoor

- 4.8 De Commissie stelt vast dat het betreffende administratiekantoor heeft verklaard dat zij de belastingaangifte voor Consumenten heeft gedaan.

De gemaakte fout is op verzoek van Consumenten hersteld en het dossier is gesloten. Consumenten hebben hierna geen contact meer opgenomen.

- 4.9 Consumenten hebben dit niet betwist, echter hebben gesteld dat het contract met het administratiekantoor via de Adviseur tot stand is gekomen. De Adviseur is derhalve verantwoordelijk voor het handelen van het administratiekantoor. De Adviseur heeft zich hiertegen verweerd door te stellen dat hij de belastingaangifte niet heeft gedaan, niet van de inhoud op de hoogte was en dus ook geen correcties heeft doorgevoerd.
- 4.10 De Commissie oordeelt dat het administratiekantoor zelfstandig heeft gehandeld. Dat het contract via de Adviseur tot stand is gekomen, doet hieraan niet af. De Adviseur kan dan ook niet verantwoordelijk worden gehouden voor eventuele fouten die door het administratiekantoor zijn gemaakt. De Commissie wijst dit klachtonderdeel af.

Overige schadevergoeding

- 4.11 Consumenten hebben voorts gesteld dat de Adviseur hen niet goed heeft geïnformeerd met betrekking tot de af te sluiten overlijdensrisicoverzekering. Hierdoor zouden zij schade kunnen lijden indien Consument II na 1 januari 2024 overlijdt. De Adviseur heeft dit betwist en heeft gesteld dat hij Consumenten juist heeft aangeraden een hogere verzekering af te sluiten.
- 4.12 De Commissie merkt ten aanzien van dit klachtonderdeel op dat de wens van Consumenten met betrekking tot de verzekering niet duidelijk uit de stukken blijkt. Uit de stukken blijkt niet dat de verzekering van Consumenten op 1 januari 2024 eindigt. De Adviseur is in de adviesrapporten steeds uitgegaan van een eventueel overlijden op 1 januari 2023. Voor zover de Commissie op basis van de stukken kan beoordelen, hebben Consumenten geen bezwaar gemaakt tegen een berekening op basis van deze datum. Daarbij komt dat deze aanvullende schadevordering een fictieve schade betreft, omdat sprake is van een onzekere en toekomstige situatie. Deze schade komt dan ook in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking. Echter, gezien de verklaring van de Adviseur van 4 september 2017, vertrouwt de Commissie erop dat hij deze toezegging gestand zal doen om de kosten voor de omzetting te dragen, indien de fictieve situatie zich onverhoopt mocht verwezenlijken.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen zes weken na de dag waarop het afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consumenten een bedrag van € 1.250,00 vergoedt.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.