

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-292
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en
mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 december 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 18 april 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument wenste een hypothecaire geldlening met een dalende rente bij tussentijdse aflossingen, maar ontdekte bij het verzoek om af te lossen dat de lening deze eigenschap niet had. Consument stelt dat hij, op basis van de gesprekken met de Adviseur en zijn expliciete uitlatingen hierover, ervan mocht uitgaan dat de Adviseur ervoor zou zorgen dat hij een hypothecaire geldlening zou krijgen die aan de gestelde wens voldeed. De Commissie overweegt dat Consument niet voldoende zijn stelling heeft onderbouwd (artikel 150 Rv). Daarnaast kan Consument geen beroep doen op gerechtvaardigd vertrouwen (artikel 3:35 BW). Niet is gebleken dat Consument heeft onderzocht of de voorwaarden van de geldverstrekker voldeden aan zijn wens. Ook staat vast dat de gestelde wens van Consument niet is opgenomen in het door hem ondertekende Persoonlijk Financieel Plan. Het had op de weg van Consument gelegen om zich ervan te verzekeren of de gestelde wens duidelijk kenbaar was voor de Adviseur. De Commissie ziet geen aanleiding om te concluderen dat de Adviseur tekort is geschoten in zijn dienstverlening. De vordering dient te worden afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur;
- de reactie van Consument op de dupliek.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 februari 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 16 juni 2015 is tussen Consument en de Adviseur een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen. Na advies en bemiddeling door de Adviseur is een hypothecaire geldlening bij Delta Lloyd Bank N.V. (nu: Nationale-Nederlanden Bank, hierna: 'de geldverstrekker') tot stand gekomen met een hoofdsom van € 630.000,-.
- 2.2 De opdrachtbevestiging van de Adviseur luidt, voor zover relevant, als volgt:
“U bent op zoek naar de beste manier om de aankoop van een woning te financieren. U vraagt ons om u te adviseren over de financiële oplossing die het beste past bij uw persoonlijke situatie en wensen.”
- 2.3 Op 12 oktober 2015 heeft de Adviseur een zogeheten ‘Persoonlijk Financieel Plan’ opgesteld, dat door Consument en zijn partner voor akkoord is ondertekend. Dit document luidt, voor zover relevant, als volgt:
“Uw wensen
Aflossingszekerheid
U wilt dat uw hypotheekschuld aan het einde van de looptijd gegarandeerd wordt afgelost. U bent bereid om voor deze zekerheid meer te betalen.
- Mate van aflossen
U heeft er geen bezwaar tegen dat aan het einde van de looptijd een deel van de hypotheekschuld niet wordt afgelost.
- Rentevastperiode
U wilt gedurende een periode van vijftien jaar of langer een gelijkblijvende hypotheeklast. U bent bereid om voor deze zekerheid meer te betalen.
(...)
- Besteding eigen middelen
U wilt de hypotheekschuld zo laag mogelijk houden. Daarom bent u bereid om uw eigen middelen in te zetten.
(...)
- Gemaakte keuzes en motivatie (...)**
Aflossingszekerheid
Bij periodieke aflossing zijn de maandlasten over het algemeen wat hoger dan bij andere aflosvormen. U krijgt hier de zekerheid dat uw schuld wordt afgelost voor terug. Die zekerheid vindt u belangrijker dan de laagste maandlast.

Mate van aflossen

U heeft er voor gekozen om ten tijde van het afsluiten van uw hypotheek een gedeelte aflossingsvrij te lenen. U heeft aangegeven zelf, op structurele basis, extra aflossingen te gaan doen op dit aflossingsvrije deel. De geldverstrekker stelt daarnaast wel eisen aan de minimale, verplichte aflossing. Daarom wilt u alleen dat deel, verplicht, aflossen, wat de geldverstrekker minimaal vereist.

Rentevaste periode

We hebben samen met u vastgesteld dat uw renteprofiel “lang” is. Op basis hiervan adviseren wij u de rente tussen 15 en 30 jaar vast te zetten. U volgt ons advies op omdat u 20 jaar een overzichtelijke termijn vindt in samenhang met de leeftijd van uw zoon. Wanneer u de rente korter dan de resterende duur van uw hypotheek vastzet, is het mogelijk dat de hypotheekrente na afloop van uw rentevaste periode een stuk hoger ligt. Om u te laten zien wat het gevolg daarvan is voor uw maandlasten, hebben we een berekening gemaakt met als voorbeeld een rente die 4% hoger is dan de huidige rente. Deze berekening vindt u als bijlage bij dit rapport. (...)

Besteding eigen middelen

U wilt de hypotheekschuld zo laag mogelijk houden. U bent bereid om daarvoor uw eigen middelen in te zetten. De kosten koper worden uit eigen middelen betaald. Hierdoor heeft u lagere maandlasten.”

- 2.4 Op 20 september 2016 heeft Consument de Adviseur een e-mail gestuurd, die voor zover relevant, als volgt luidt:
“Ons keus is uiteindelijk op basis van uw advies gevallen op Delta Lloyd vanwege de gehanteerde risico klassen en de daarbij dalende rente. Echter uit recente navraag bij Delta Lloyd bleek dat de risico klassen niet van toepassing zijn bij een lopende hypotheek zoals de onze. Deze terugkoppeling bevreedde ons ten eerste daar dit nu juist voor ons van doorslaggevend belang was om te kiezen voor Delta Lloyd en we er dus, op basis van uw advies, vanuit gingen dat dit op onze hypotheek van toepassing was.”
- 2.5 Op 25 november 2016 heeft de Adviseur Consument een e-mailbericht toegestuurd, dat voor zover relevant, als volgt luidt:
“Ik heb jullie vraag wederom voorgelegd bij SKP Delta Lloyd. Zij zullen echter de rente gedurende de rentevaste periode niet aanpassen wanneer door aflossingen het bevoorschotingspercentage daalt. Oversluiten naar een product waar de tariefklassen wel automatisch worden aangepast zal gezien de boeterente enorm kostbaar zijn.”
- 2.6 Op 11 december 2016 heeft Consument per e-mail een klacht ingediend over het advies bij de Adviseur.

2.7 De nadere uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 100.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument heeft meerdere gesprekken met de Adviseur gevoerd over zijn wens om een dalende rente te krijgen bij tussentijdse aflossingen op zijn hypothecaire geldlening. Consument verwachtte snel in een voordeligere risicoklasse met een lagere rente te komen door het voornemen zijn woning te verbouwen, waardoor de waarde van de woning toeneemt, en het voornemen tussentijdse aflossingen te doen. De Adviseur heeft expliciete uitlatingen gedaan waarmee hij bij Consument het vertrouwen heeft gewekt dat hij een hypothecaire geldlening zou aanvragen die hieraan voldeed. De geadviseerde hypothecaire geldlening had echter niet de gewenste eigenschap die Consument wilde. De Adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening. Consument heeft hierdoor schade geleden.
- Het feit dat de geldverstrekker heeft aangekondigd in de nabije toekomst bij tussentijdse aflossingen in voorkomende gevallen de risicoklasse, en daarmee de rente, te zullen aanpassen, dient niet te worden betrokken in de beoordeling van de klacht. Eventuele toekomstige wijzigingen die de geldverstrekker zal doorvoeren kunnen de gemaakte fout door de Adviseur niet ongedaan maken. Consument heeft hierdoor schade geleden. Bovendien staat niet vast wanneer en op welke wijze de wijziging door de geldverstrekker doorgevoerd zal worden.

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 Aan de orde is de vraag of de Adviseur tekort is geschoten in de nakoming van de met Consument gesloten overeenkomst. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend beantwoord dient te worden en overweegt hiertoe als volgt.

Bewijslast van artikel 150 Rv

- 4.2 Als uitgangspunt geldt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten, bij voldoende betwisting door de tegenpartij, haar stellingen in beginsel moet bewijzen. Een andere verdeling kan gelden, wanneer sprake is van enige bijzondere regel of indien de eisen van redelijkheid en billijkheid hiertoe aanleiding geven (artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv)).
- 4.3 Consument heeft gesteld dat een dalende rente bij tussentijdse aflossingen op de hypothecaire geldlening één van zijn belangrijkste wensen was. Daarbij heeft Consument gesteld dat de Adviseur op de hoogte was van deze wens, omdat dit meerdere malen tijdens de gesprekken aan de orde is gekomen. Doordat de geadviseerde hypothecaire geldlening niet voldoet aan de genoemde wens, meent Consument dat de Adviseur tekort is geschoten in zijn dienstverlening.
- 4.4 De Adviseur heeft aangegeven dat de dalende rente bij tussentijdse aflossingen in de gesprekken met Consument aan de orde zijn gekomen als ‘unique selling point’ van de geldverstrekker MUNT Hypotheken. Aangezien de marktwaarde van de woning van Consument hoger was dan € 500.000,- kwam deze geldverstrekker uiteindelijk niet in aanmerking, omdat deze geldverstrekker geen hypotheken boven € 500.000,- verstrekt. Nadien is dit ‘unique selling point’ niet meer aan de orde gekomen en is er gezocht naar een hypotheek met een lage rente. Het was voor de Adviseur niet kenbaar dat de dalende rente bij tussentijdse aflossingen een vereiste was voor Consument. De Adviseur betwist tekortgeschoten te zijn in zijn dienstverlening. De hypothecaire geldlening die aan Consument is geadviseerd, voldoet immers aan de persoonlijke wensen van Consument, zoals die kenbaar waren voor de Adviseur.
- 4.5 De Commissie overweegt dat de wens van Consument om een hypothecaire geldlening te verkrijgen met een dalende rente bij tussentijdse aflossingen enkel blijkt uit zijn stellingen. Het Persoonlijk Financieel Plan dat Consument tijdens het adviestraject heeft getekend, maakt geen melding van deze wens van Consument. Dit blijkt ook niet uit de voorwaarden van de geldverstrekker en de overgelegde correspondentie. Ook het noemen door de Adviseur van de door twee geldverstrekkers gehanteerde risicoklassen indiceert onvoldoende dat toepassing van de risicoklassen bij tussentijdse aflossing een uitdrukkelijke wens van Consument was. Aangezien voornoemde stelling geen onderbouwing vindt in de stukken, staat de stelling op zichzelf en is niet voldaan aan artikel 150 Rv.

Gerechtvaardigd vertrouwen

- 4.6 Verder dient de vraag te worden beantwoord of Consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat hij een hypothecaire geldlening zou krijgen met een dalende rente bij tussentijdse aflossingen.

Consument stelt dat hij, op basis van de gesprekken met de Adviseur en zijn expliciete uitlatingen hierover, ervan mocht uitgaan dat de Adviseur ervoor zou zorgen dat hij een hypothecaire geldlening zou krijgen die aan de gestelde wens voldeed.

- 4.7 Voor de beantwoording van de vraag of sprake is van gerechtvaardigd vertrouwen, moet worden gekeken naar artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Hierin staat:

“Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.”

- 4.8 De Commissie is van oordeel dat Consument geen geslaagd beroep kan doen op gerechtvaardigd vertrouwen. Toepassing van artikel 3:35 BW brengt met zich mee dat van Consument mag worden verwacht dat hij onderzoek doet naar de ware bedoelingen van de Adviseur. Vaststaat dat de gestelde wens van Consument niet is opgenomen in het door Consument getekende Persoonlijk Financieel Plan. Bovendien is niet gebleken dat Consument heeft onderzocht of de voorwaarden van de geldverstrekker voldeden aan zijn wens. Zoals eerder in overweging 4.5 besproken, blijkt uit geen van de stukken dat Consument de wens expliciet kenbaar had gemaakt aan de Adviseur om een hypothecaire geldlening te krijgen met een dalende rente bij tussentijdse aflossingen. Het had op de weg van Consument gelegen om zich ervan te verzekeren dat deze wens duidelijk kenbaar was voor de Adviseur.

Gewijzigd beleid van de geldverstrekker

- 4.9 De Adviseur heeft aangevoerd dat de geldverstrekker op korte termijn haar beleid omtrent de dalende rente bij tussentijdse aflossingen ten voordele van Consument zal wijzigen. Hierdoor meent de Adviseur dat de hypothecaire geldlening uiteindelijk wel aan de wens van Consument zal voldoen.

- 4.10 Daargelaten of en wanneer de geldverstrekker haar beleid op de door Adviseur genoemde wijze zal aanpassen, is dat niet relevant nu hiervoor is uitgemaakt dat niet is komen vast te staan dat aanpassing van rente bij tussentijdse aflossingen een door Consument aan de gewenste hypothecaire geldlening gestelde eis was.

Conclusie

- 4.11 Op grond van het voorgaande ziet de Commissie geen aanleiding om te concluderen dat de Adviseur in zijn dienstverlening is tekortgeschoten. De vordering van Consument dient daarom te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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.