

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-705  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 februari 2020  
Ingediend door : Consument  
Tegen : De Zekerheidsspecialist, gevestigd te Nijmegen, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 28 augustus 2020  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

**Samenvatting**

Consument heeft op 16 september 2019 een voorlopige terugbetaalnota ontvangen van de geldverstrekker naar aanleiding van zijn verzoek om de hypothecaire geldlening vervroegd af te lossen. Op deze nota staat een vergoeding voor vervroegde aflossing van € 4.925,70 vermeld. Nadien heeft hij de Adviseur ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij het oversluiten van de geldlening. De geldlening is overgesloten bij een andere geldverstrekker. Op 17 december 2019 ontvangt Consument de definitieve nota. De vergoeding voor vervroegde aflossing bedraagt € 12.341,55. Consument heeft de aanvraag doorgezet. Hij verwijt de Adviseur dat deze hem onvoldoende heeft geïnformeerd dan wel gewaarschuwd voor het veel hoger uitvallen van de vergoeding en vordert (een gedeelte van) het verschil terug. De Commissie heeft geoordeeld dat geen sprake is van een zorgplichtschending door de Adviseur en merkt op dat tevens geen sprake is van schade in juridische zin. De vordering is afgewezen.

**I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument en de aanvullende informatie van 25 april 2020;
- de dupliek van de Adviseur.

Consument heeft gekozen voor bindend advies, de Adviseur voor niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet bindend.

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 tezamen met zijn partner in 2016 een hypothecaire geldleningsovereenkomst (geldlening) afgesloten bij een geldverstrekker. De leensom was € 305.930 tegen een hypotheekrentetarief van 3% en een rentevastperiode van 20 jaar. In de op deze overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden staat dat als de geldnemer meer dan 10% van de lening eerder terugbetaalt deze in sommige gevallen kosten moet betalen voor vervroegd aflossen (boeterente). Deze kosten worden berekend indien op het moment van terugbetalen de contractrente hoger is dan de vergelijkingsrente. Voorts staat toegelicht hoe deze vergoeding wordt berekend.
- 2.2 Consument had de wens om de geldlening over te sluiten en heeft zich hiervoor gewend tot de geldverstrekker. Op 16 september 2019 heeft de geldverstrekker Consument een brief gestuurd waarin staat:

*‘U heeft ons gevraagd om een overzicht van het bedrag dat u verschuldigd bent wanneer u uw lening wilt terugbetalen. Dit overzicht, de voorlopige terugbetaalnota, vindt u bij deze brief.*

### **Wat staat erop de voorlopige terugbetaalnota?**

*Op de voorlopige terugbetaalnota staat een indicatie van het bedrag dat u terug moet betalen als u op 1 oktober 2019 uw lening helemaal terugbetaalt. Ook staat hierop of u een vergoeding moet betalen voor het eerder terugbetalen van uw lening en hoe hoog deze vergoeding is.*

### **Besluit u definitief om eerder terug te betalen?**

*Vraagt u dan zo spoedig mogelijk, maar minimaal 30 dagen voor de datum waarop u uw lening wilt terugbetalen, een definitieve terugbetaalnota op. U moet dit schriftelijk doen. Uw notaris mag dit ook voor u doen.*

### **Let op!**

*Deze voorlopige terugbetaalnota geeft u informatie over de hoogte van uw lening en de te betalen vergoeding op dit moment. Dit betekent dat de bedragen nog kunnen wijzigen als u een definitieve terugbetaalnota opvraagt. De definitieve bedragen hangen af van de daadwerkelijke datum waarop u gaat terugbetalen, de op dat moment geldende rente, de resterende rentevastperiode en de voorwaarden die bij uw lening horen.’*

Op de bijgevoegde nota staat dat de vergoeding € 4.925,70 bedraagt indien Consument op 1 oktober 2019 de geldlening volledig terugbetaalt.

- 2.3 Op 2 oktober 2019 heeft Consument contact opgenomen met de Adviseur voor advies en bemiddeling bij het oversluiten van de geldlening. In de gespreksnotitie van de Adviseur staat opgenomen dat: 'de voorlopige terugbetaalnota is besproken'.
- 2.4 Op 11 oktober 2019 heeft een inventarisatiegesprek plaatsgevonden. De Adviseur heeft een financieringsopzet gemaakt, waarbij hij heeft gerekend met het op de nota van 16 september 2019 vermelde bedrag van € 4.925,70 (zie overweging 2.2).
- 2.5 Op 1 november heeft een andere geldverstrekker een renteaanbod gedaan. Dit aanbod is door de Adviseur op 4 november 2019 met Consument besproken. Op 12 november 2019 is het hypotheekdossier gecompleteerd en op 18 november 2019 heeft de nieuwe geldverstrekker een bindend aanbod uitgebracht. Het aanbod ziet op een leensom van € 288.000,- tegen een hypotheekrentetarief van 1,63% en een rentevastperiode van 20 jaar. Dat is op 21 november 2019 door Consument voor akkoord getekend.
- 2.6 Het dossier omvat de gespreksnotities van de Adviseur van 18 december 2019. Daarin staat dat de notaris de nota van afrekening de voorgaande avond aan Consument heeft gestuurd. In de nota van afrekening staat de definitieve vergoeding vermeld van € 12.341,55. Dit bedrag is hoger dan de indicatieve vergoeding van 16 september 2019 van € 4.925,70. De Adviseur heeft gesteld dat hij (net als Consument) verbaasd is over het verschil tussen deze bedragen. Hierover heeft hij contact opgenomen met de oude geldverstrekker. Deze heeft toegelicht dat de tarieven zijn verlaagd naar aanleiding van een fusie waarvan de oude geldverstrekker onderdeel heeft uitgemaakt uit concurrentie-overwegingen. Het tarief is gedaald van 2,8% in september 2019 naar 2,5% op het moment van passeren voor Consument. Hierdoor is het bedrag van de vergoeding hoger geworden.
- 2.7 De Adviseur heeft Consument een drietal opties voorgelegd: de aanvraag annuleren, de aanvraag door laten gaan of de passeerdatum uitstellen. Consument heeft de aanvraag door laten gaan en op 20 december 2019 is de hypotheekakte gepasseerd. Consument heeft de vergoeding ad € 12.341,55 voldaan.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld om hem een schadevergoeding te betalen zijnde (een gedeelte van) het verschil tussen het bedrag van de indicatieve (€ 4.925,70) en definitieve vergoeding (€ 12.341,55), dus een schadebedrag van € 7.416,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur heeft de op hem rustende verplichtingen jegens Consument geschonden door Consument onvoldoende te informeren dan wel te waarschuwen voor het dermate hoger uitgevallen bedrag. Dit heeft bij Consument en zijn partner tot een liquiditeitsprobleem geleid en zij hebben om een noodlening bij familie moeten vragen. Consument en zijn partner werden twee dagen voor het passeren bij de notaris voor een voldongen feit gesteld en moesten een zeer lastige keuze maken. De Adviseur had uitvoerig moeten ingaan op de (berekening) van de vergoeding en op de omstandigheid dat het definitieve bedrag veel hoger zou kunnen uitvallen. De Adviseur was zelf ook verbaasd over het verschil. De Adviseur had hen hiervoor moeten behoeden.

#### *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 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Adviseur Consument anders had moeten informeren over de vergoeding voor vervroegde aflossing.
- 4.2 De Adviseur heeft betwist dat hem aan te rekenen is dat de vergoeding zoals opgenomen in de nota van 16 september 2019 niet overeenstemt met de definitief vastgestelde vergoeding voor vervroegde aflossing. Hiertoe heeft de Adviseur aangevoerd dat Consument hem heeft benaderd nadat hij de nota had opgevraagd en ontvangen. De Adviseur heeft gesteld dat hij met Consument de werking van de (berekening achter de) vergoeding voor vervroegde aflossing en het belang van de definitieve nota heeft besproken. Voorts stelt de Adviseur dat uit de brief en de nota duidelijk blijkt dat het om een indicatie gaat. Het verschil is veroorzaakt door een, volgens de Adviseur, aanzienlijke rentedaling bij de oude geldverstrekker. Dit is ingegeven uit concurrentieoverwegingen na fusering van deze geldverstrekker met een andere aanbieder. De Adviseur was niet bekend met het voornemen voor deze rentedaling. Nadat de definitieve vergoeding bekend werd, heeft de Adviseur gesproken met de oude geldverstrekker en met Consument en heeft hij Consument meerdere opties voorgelegd.
- 4.3 De Adviseur betwist dat sprake is van schade, dan wel schade zoals door Consument wordt aangevoerd. Een van de mogelijkheden die is besproken hield in dat de aanvraag zou worden geannuleerd. De netto-kosten waren in dat geval € 1.391,- geweest. Consument wilde echter het oversluiten doorzetten.

Dit is ook conform het advies van de Adviseur omdat het oversluiten Consument alsnog een aanzienlijke besparing oplevert.

- 4.4 De Commissie oordeelt als volgt. Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten. Ingevolge artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) dient een opdrachtnemer zoals de Adviseur bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen, wat betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht. (Zie hiervoor Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1, NJ 2003, 375.)
- 4.5 Als uitgangspunt geldt 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 Consument omtrent zijn 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 Consument. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nr. 2017-365. Bij het oversluiten van een hypothecaire geldlening houdt deze zorgplicht bovendien in dat de Adviseur moet onderzoeken of het oversluiten in het belang van Consument is (zie Rechtbank Rotterdam 9 maart 2016, ECLI:NL:RBROT:2016:1693).
- 4.6 Het geschil heeft betrekking op de vraag of Consument er rekening mee had moeten houden dat de vergoeding voor vervroegde aflossing uiteindelijk hoger zou kunnen zijn dan de vergoeding zoals vermeld in de voorlopige terugbetaalnota. Vast staat dat Consument bij de oude geldverstrekker om een voorlopige terugbetaalnota heeft gevraagd en deze heeft ontvangen. Uitgangspunt is dat een voorlopige terugbetaalnota slechts indicatief is en de vergoeding weergeeft indien op dat moment wordt afgelost.
- 4.7 Voor zover Consument stelt dat hij op onvolledige informatie van de Adviseur heeft voortgebouwd en de Adviseur is tekortgeschoten in het waarschuwen van de gevolgen van een rentedaling voor de hoogte van de vergoeding, is de Commissie van oordeel dat de waarschuwing die de oude geldverstrekker heeft gegeven voldoende duidelijk was en maar voor één uitleg vatbaar, namelijk dat de vergoeding afhankelijk is van de rentetarieven op het moment van ontvangst van het verzoek en anders zou kunnen uitvallen bij een definitieve versie. Voor zover de Adviseur Consument daarop onvoldoende of niet zou hebben gewezen, had Consument dat zelf dienen te begrijpen op grond van de duidelijke bewoordingen van de voorlopige terugbetaalnota.

- 4.8 De Commissie begrijpt dat de hogere vergoeding voor Consument zeer onwelkom was en hij daarvoor tot zijn onvrede geld bij familie moest lenen. Van schade in de juridische zin van het woord is echter geen sprake. Uit de door Adviseur overlegde berekening, die door Consument overigens niet is betwist, blijkt immers dat Consument de boeterente door de lagere maandlasten binnen 5 jaar zal hebben terugverdiend. Per saldo wordt Consument door de hogere boeterente dus niet benadeeld.
- 4.9 Afgezien van de discrepantie tussen het voorlopige bedrag voor de vergoeding en het definitieve bedrag heeft Consument geen andere feiten of omstandigheden aangedragen waaruit onzorgvuldig handelen van de Adviseur zou blijken.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*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.*