

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-938
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en
mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 juli 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypotheekadviseur Lansingerland, gevestigd te Putte, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 20 november 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft zich voor hypotheekadvies in verband met de aankoop van een nieuwbouwwoning tot de Adviseur gewend. Consument beklagt zich over het gegeven hypotheekadvies en het adviestraject. De Commissie oordeelt dat de Adviseur zijn zorgplicht niet heeft geschonden. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

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

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

Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 8 oktober 2020 en hebben hieraan deelgenomen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 30 oktober 2018 heeft Consument een inventarisatiegesprek gevoerd met Adviseur. Voorafgaand aan dit gesprek heeft Adviseur op 24 oktober 2018 een afspraakbevestiging aan Consument gestuurd. Hierin wordt om documenten gevraagd voor het gesprek waaronder, indien men zelfstandig ondernemer is, de laatste jaarrekeningen en aangiftes.

- 2.2 Op 26 november 2018 heeft Consument een koopovereenkomst getekend voor de aankoop van een nieuw te bouwen woning. De passeerdatum voor die koop lag op 1 februari 2019.
- 2.3 Consument bezat op dat moment een woning, waarvoor een terugkoopregeling van een woningcorporatie gold. In die regeling zou de woning binnen 3 maanden na de taxatie teruggekocht moeten worden door de woningcorporatie. De taxatie vond begin november 2018 plaats, de woning is op 1 april 2019 verkocht.
- 2.4 Vervolgens heeft op diverse momenten contact plaatsgevonden tussen Consument en Adviseur. Op 15 december 2018 heeft Adviseur de financieringsopzet aan Consument opgestuurd, waaruit advieskosten van € 3.095,- blijken en waarin onder het kopje financieringsbehoefte een overbruggingskrediet van € 29.000,- staat opgenomen. Op 27 december 2018 e-mailt Consument aan Adviseur met de vraag of een adviesrapport met een rentevastperiode van 20 jaar kan worden opgemaakt, daarbij wordt opgemerkt dat dit adviesrapport ook na 1 januari 2019 mag worden opgemaakt.
- 2.5 Op 28 december 2018 volgt een rentevoorstel van ING Bank.
- 2.6 Op 8 januari 2019 heeft Consument aan Adviseur gevraagd of hij de lopende kredieten nu al diende af te lossen om zo eventuele vertraging te voorkomen. Adviseur heeft hierop aangegeven dat hij verwacht dat het grootste krediet diende te worden afgelost en dat in de offerte van ING Bank zal staan welk kredieten moeten worden afgelost. Adviseur heeft in hetzelfde e-mailbericht aangegeven dat Consument nog even kan wachten met het aflossen en dat aflossen snel gaat.
- 2.7 Nadat diverse documenten zijn aangeleverd, blijkt dat ING Bank vereist dat de lopende kredieten moeten worden afgelost. Na aflossing daarvan ontdekt ING Bank op 11 januari 2019 dat de echtgenote van Consument sinds 2018 een onderneming heeft. Extra documenten moeten worden ingediend bij ING Bank.
- 2.8 De woningcorporatie geeft op 15 januari 2019 goedkeuring voor vestiging van een overbruggingshypotheek.
- 2.9 Uiteindelijk is via Adviseur een offerte bij ING Bank aangevraagd, die op 18 januari 2019 is uitgebracht en door Consument is geaccepteerd. ING Bank heeft ook de hypothecaire overbruggingslening verstrekt. Consument heeft voor de vestiging van de overbruggingshypotheek een bedrag van € 309,19 betaald.

2.10 Op 21 januari 2019 heeft Adviseur het adviesrapport opgestuurd. In dat adviesrapport staat het volgende opgenomen:

Dubbele woonlasten

UW WENS

Ik wil de dubbele woonlasten meefinancieren in de hypotheek

ONS ADVIES

■■■■ en ■■■■ geven aan nadat de huidige woning is verkocht er ingetrokken gaat worden bij ouders en hierdoor gespaard kan worden voor aankleding van de nieuwe woning. Om de dubbele woonlasten te financieren zal de benodigde hypotheek verhoogd worden en hiermee de maandlast hoger worden. Dit is ruim over de gewenste woonlasten. Mijn advies is om dit niet mee te financieren en zelf de hypotheeklasten te gaan betalen tijdens de bouw. Dit advies wordt opgevolgd.

HYPOTHEEK	HUIDIGE SITUATIE	NIEUWE SITUATIE
Ingangsdatum	01-01-2015	01-02-2019
Bedrag	€ 179.033	€ 381.100
Rente leningdeel 1	2,25%	2,77%
Rente leningdeel 2	2,25%	2,77%
Rente leningdeel 3		2,77%
Rente leningdeel 4		2,77%
Bruto maandlast	€ 764	€ 1.656
Netto maandlast	€ 683	€ 1.406
Overbruggingskrediet bruto rentelast	€ 60	
Overbruggingskrediet netto rentelast	€ 37	
Tijdens overbrugging		
Totale netto maandlasten	€ 2.089	
Nieuw netto maandlasten	€ 1.406 -/-	
Correctie doorlopende producten	€ 0 -/-	
Extra maandlasten tijdens overbrugging	€ 720	
Totale kosten bij 3 maanden overbrugging	€ 2.160	

2.11 Daarnaast staat, voor zover hier relevant, onder het kopje Geldverstrekker het volgende advies:

We hebben alle geldverstrekkers vergeleken op rente en voorwaarden. Op basis van hiervan is mijn advies de hypotheek bij ING af te sluiten en hiermee de laagste maandlasten te krijgen. Dit advies wordt opgevolgd. Loyds en Venn hypotheek zijn buitenlandse geldverstrekkers en vallen hierdoor af. Nationale Nederlanden is 0,03% goedkoper maar bij ING zal de rente nog dalen ivm risicoklasse en dit is bij NN niet het geval.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een nader te bepalen bedrag.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering valt in ieder geval uiteen in de volgende onderdelen:

- 3.2.1. Renteverlies van € 7.128,80. Consument heeft aangegeven dat hij bij Nationale-Nederlanden een lagere rente zou hebben betaald gedurende de gehele looptijd van de hypothecaire geldlening;
- 3.2.2. De notariskosten van € 308,19 die in rekening zijn gebracht voor de overbruggings-hypothec. Die kosten zijn ten onrechte gemaakt. De overbrugging heeft Consument alleen afgenomen om tijdelijk de overwaarde op de verkochte woning te verzilveren. Als Consument had geweten dat hij met dubbele lasten geconfronteerd zou worden als aangegeven in overweging 2.8, dan had hij die overbruggingshypothec niet afgesloten en had hij zijn woning eerder aan de woningcorporatie verkocht. Die mogelijkheid bestond, omdat de woningcorporatie een afnameplicht had. De leverdatum voor de verkoop is juist op aanraden van Adviseur op 1 april 2019 gezet, omdat Adviseur had aangegeven dat Consument pas vanaf dat moment zou gaan betalen voor de nieuwe woning;
- 3.2.3. Om die reden vordert Consument ook een vergoeding vanwege dubbele maandlasten die voorkomen hadden kunnen worden;
- 3.2.4. Compensatie in de advies- en bemiddelingskosten ter hoogte van € 1.250,- omdat de dienstverlening van Adviseur ondermaats is gebleven. Zo had Adviseur moeten weten dat de kredieten zouden moeten worden afgelost, had hij vragen kunnen stellen naar de onderneming van de echtgenote van Consument, moeten informeren over de extra notariskosten genoemd onder 3.2.2 en had hij het advies moeten geven de hypothec bij Nationale-Nederlanden af te sluiten, aangezien de rente daar lager zou zijn geweest;
- 3.2.5. Vergoeding van eigen tijd voor een bedrag van € 580,-;
- 3.2.6. € 3.495,- aan kosten voor een nieuwe adviseur, die moeten worden gemaakt wanneer Consument vragen heeft over de hypothec. Vanwege de vertrouwensbreuk die is ontstaan, kan Consument die vragen immers niet meer aan Adviseur stellen;
- 3.2.7. Compensatie van € 7.500,- vanwege algemene onvrede, die onder meer is ontstaan doordat de echtgenote van Consument zwanger was en Adviseur daarmee geen rekening hield. Daarnaast is de onvrede gerelateerd aan onzorgvuldigheden in de advisering door Adviseur. Zoals het gegeven dat er geen alternatieve hypothecvormen zijn aangeboden, die wel mogelijk waren geweest omdat de nieuwe woning deel uitmaakt van de Register Groenverklaring.

Verweer van Adviseur

- 3.3 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 stelt vast dat het in deze klacht in essentie gaat om de kwaliteit van het geleverde hypotheekadvies. De twee grootste bezwaren die Consument heeft geuit tegen het werk dat Adviseur geleverd heeft, betreffen de overbruggingshypotheek die tot stand is gekomen en als gevolg daarvan de dubbele maandlasten. Voordat op die, en de overige bezwaren, van Consument wordt ingegaan, wordt eerst kort uiteengezet aan welk normatief kader het handelen van Adviseur wordt getoetst.

Beoordelingskader handelen hypotheekadviseur

- 4.2 Als uitgangspunt geldt dat Adviseur ten opzichte van Consument de zorg dient te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, overweging 3.4.1. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkenis, 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 de cliënt omtrent diens 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 de cliënt. 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 vóór het sluiten van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2012-343 en nr. 2014-411). Uiteindelijk dient een hypotheekadvies, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend te zijn.
- 4.3 Daarbij kunnen er tal van omstandigheden zijn die meebrengen dat een passend advies niet leidt tot de goedkoopst mogelijke constructie. Een advies is immers, naast de wensen van een consument omtrent de hoogte van maandlasten, per definitie afhankelijk van diens leeftijd, diens inkomsten en toekomstperspectieven, diens wensen omtrent afloszekerheid en diens bereidheid om risico's te nemen. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-714. Dit zou anders kunnen zijn indien een consument uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de beste of goedkoopste constructie zijn wens is (zie ook Rechtbank Midden-Nederland, 3 februari 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:420).

De overbruggingshypotheek en de dubbele maandlasten

- 4.4 Consument heeft gesteld ten koste van alles dubbele maandlasten te hebben willen voorkomen en heeft daarop Adviseur aangesproken. Consument heeft de woningcorporatie gevraagd zijn oude woning per 1 april 2019 terug te kopen.

Hij heeft gesteld voor die datum gekozen te hebben omdat Adviseur zou hebben aangegeven dat de geldlening voor de nieuwbouwwoning pas vanaf die datum zou hoeven ingaan. In die situatie zouden dubbele lasten voorkomen worden. Adviseur heeft die stelling betwist.

- 4.5 De Commissie merkt op dat het in essentie de vraag is of het op de weg van Adviseur lag ervoor te zorgen dat de datum van verkoop van de oude woning en de ingang van de hypothecaire geldlening voor de nieuwbouwwoning elkaar niet zouden overlappen. Door de Commissie is in verschillende gevallen geoordeeld dat door Adviseur vanuit de op hem rustende zorgplicht termijnen moeten worden bewaakt, met name die van het financieringsvoorbehoud. Zie Geschillencommissie Kifid, nrs. 2016-133 en 2019-388. Naar het oordeel van de Commissie gaat deze verplichting echter niet zover dat daartoe ook de actieve begeleiding kan worden gerekend, die mogelijk had kunnen maken dat dubbele maandlasten voorkomen zouden zijn. Het is in beginsel niet aan Adviseur om Consument te begeleiden bij de verkoop van zijn oude woning en de termijn waarbinnen die verkoop plaatsvindt. Daarbij komt dat Consument ter zitting heeft aangegeven dat hij tijdens het adviestraject zelf een berekening had gemaakt van de maandlasten voor de geldlening voor het nieuwbouwwoning op het moment dat de leveringsakte voor de nieuwbouwwoning gepasseerd was. Consument heeft deze berekening destijds ook aan Adviseur laten zien. Adviseur mocht er in redelijkheid van uitgaan dat Consument wist, althans behoorde te weten dat op het moment van het passeren van de leveringsakte de maandlasten voor de hypothecaire geldlening voor de nieuwbouwwoning in rekening zouden worden gebracht. Dubbele maandlasten zijn in situaties als deze ook niet ongebruikelijk. De dubbele maandlasten waartoe een en ander geleid heeft, dienen derhalve voor rekening van Consument te blijven.
- 4.6 Ook voor een toewijzing van de notariskosten is vanwege het voorgaande geen ruimte. Dat Consument deze kosten moest betalen, heeft te maken met het feit dat hij een overbruggingshypotheek nodig had omdat zijn oude woning nog niet was geleverd. Nu het ontstaan van deze situatie niet aan Adviseur kan worden verweten, kunnen ook de notariële kosten die Consument verschuldigd is niet aan Adviseur worden toegerekend.

De keuze voor ING Bank als geldverstrekker

- 4.7 Consument heeft aangegeven dat hij uiteindelijk goedkoper uit zou zijn wanneer zijn geldlening was afgesloten bij Nationale-Nederlanden. Adviseur heeft die stelling gemotiveerd betwist en aangegeven dat op termijn juist ING Bank goedkoper zou zijn. Zie daarvoor het citaat in overweging 2.11. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument na deze betwisting niet aannemelijk gemaakt dat er daadwerkelijk gedurende de looptijd een lager rentetarief zou gelden wanneer de lening bij Nationale-Nederlanden zou zijn afgesloten. Reeds om die reden kan de juistheid van de stelling van Consument niet worden vastgesteld.

- 4.8 Bovendien heeft Consument tijdens het adviestraject niet expliciet gevraagd naar de goedkoopst mogelijke optie, zodat het geen tekortkoming van Adviseur zou opleveren wanneer Nationale-Nederlanden wel een (marginaal) lager tarief zou hebben aangeboden dan ING Bank. Om tot tekortschieten van Adviseur te concluderen, zou moeten worden vastgesteld dat het geaccepteerde aanbod van ING Bank niet passend is. Daarvan is echter in de gegeven omstandigheden geen sprake.

Overige vorderingen

- 4.9 Daarnaast heeft Consument van Adviseur compensatie van advieskosten, vergoeding van eigen tijd, vergoeding van een nieuwe adviseur en vergoeding voor algemene onvrede gevorderd. De Commissie wijst al deze vorderingen af. Ze zijn immers afhankelijk van de vraag of Adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. Van een dergelijke zorgplichtschending is geen sprake.

Voor wat betreft de stelling van Consument dat Adviseur had moeten weten dat de kredieten zouden moeten worden afgelost oordeelt de Commissie als volgt. De beslissing tot het aangaan van een hypothecaire geldlening rust bij ING Bank en niet bij Adviseur. Het is dan ook niet aan de Adviseur aan te rekenen dat ING Bank uiteindelijk eiste dat alle kredieten werden afgelost. Het valt Adviseur derhalve ook niet aan te rekenen dat hij begin januari 2019 niet met zekerheid kon zeggen welke kredieten dienden te worden afgelost. Dat Consument ongemak heeft ervaren omdat hij daarna met spoed de kredieten moest aflossen, begrijpt de Commissie goed. Dit kan echter niet leiden tot toewijzing van de vordering.

Consument heeft voorts gesteld dat Adviseur had moeten doorvragen naar de onderneming van zijn echtgenote. Adviseur heeft gesteld dat er geen aanwijzingen waren die duiden op een onderneming. Consument heeft namelijk, na de onder 2.1 vermelde vraag, niets gezegd en ook geen stukken aangeleverd ten aanzien van de onderneming. Bovendien bleek ook uit de IB-aangiftes niets van de onderneming omdat deze pas in 2018 was gestart. Dat ING Bank de onderneming wel ontdekte, komt omdat ING Bank informatie opvraagt bij de Kamer van Koophandel. Er zijn de Commissie in het onderhavige geval geen feiten of omstandigheden gebleken op grond waarvan Adviseur wist of behoorde te weten dat de echtgenote een eigen onderneming had. Hem kan dan ook niet worden verweten dat hij niet heeft doorgevraagd. Naar het oordeel van de Commissie had het op weg van Consument gelegen om Adviseur te informeren over de onderneming van zijn echtgenote; dat er nog geen jaarrekening was doet daar niets aan af. Ook dit klachtonderdeel is ongegrond.

- 4.10 De Commissie concludeert dat geen enkel deel van de gevorderde schade voor vergoeding in aanmerking komt en wijst de vordering daarom in haar geheel af.

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.