

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0244**

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. L. van Berkum, ir. A. van den Berg MBA, leden, met mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	24 maart 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	[X adviseur] B.V., handelend onder de naam [Y adviseur], gevestigd te [plaatsnaam], verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

Hypotheekadvies. De consumenten hebben, met advies en bemiddeling van de adviseur, een hypothecaire geldlening afgesloten. De hypothecaire geldlening bestaat uit verschillende leningdelen, met rentevaste periodes van 10 en 20 jaar. De consumenten wilden eigenlijk langere rentevaste periodes, van 30 jaar. De adviseur had gezegd dat de rentevaste periode na het passeren van de hypotheek aangepast kon worden. Toen de consumenten hem vroegen dit te doen, ondernam de adviseur echter onvoldoende actie en vervolgens steeg de rente, zodat het te duur was om de rente nog te verlengen. De consumenten schatten hun schade op € 100.000,-. De adviseur heeft erkend dat hij anders had moeten handelen, maar betwist de hoogte van de schade van de consumenten. De commissie heeft de partijen in de gelegenheid gesteld om tot een oplossing te komen, maar daarin zijn zij niet geslaagd. De commissie is van oordeel dat de vordering van de consumenten moet worden toegewezen, alleen de wettelijke rente wordt anders berekend.

### **I. Procedure**

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van de adviseur.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 november 2022. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de adviseur was aanwezig: de heer [naam 3], eigenaar en hypotheekadviseur.
- I.3 De consumenten en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

### *Wat is er gebeurd?*

2.1 In 2021 heeft de adviseur de consumenten bijgestaan met advies en bemiddeling voor een hypothecaire geldlening voor een nieuwe woning (hierna: de hypothecaire geldlening). De woning en het hypotheekrecht zijn in november 2021 gepasseerd bij de notaris. De hypothecaire geldlening heeft een totale hoofdsom van € 479.000,- en bestaat uit vier leningdelen:

het eerste deel is annuitair en bedraagt € 235.000,-, met een rentevaste periode van 10 jaar;

het tweede deel is ook annuitair en bedraagt € 122.000,- met een rentevaste periode van 10 jaar;

het derde deel is aflossingsvrij en bedraagt € 113.000,- met een rentevaste periode van 20 jaar en

het vierde deel is een verduurzamingshypothek en bedraagt € 9.000,- met een rentevaste periode van 20 jaar.

De looptijd van alle leningdelen is 30 jaar.

2.2 Tijdens het adviestraject heeft de adviseur met de consumenten besproken dat de rentevaste periodes van de leningdelen na het passeren van de hypotheek verlengd konden worden. In februari 2022 hebben de adviseur en de consumenten een gesprek gehad over de verlenging van de rentevaste periodes en de adviseur heeft op 22 februari 2022 een offerte opgevraagd bij de geldverstrekker van de hypothecaire geldlening. De consumenten hebben hierna meermaals contact opgenomen met de adviseur, maar uiteindelijk is de verlenging niet uitgevoerd.

### *De klacht en vordering*

2.3 De consumenten hebben een klacht ingediend omdat de hypothecaire geldlening niet aan hun wensen voldoet. In maart 2021 hebben de consumenten een eerste gesprek gevoerd met de adviseur, omdat zij van plan waren een nieuwe woning te kopen. In dat gesprek hebben de consumenten met de adviseur besproken dat zij voor de nieuwe hypothecaire geldlening een rentevaste periode van 30 jaar belangrijk vonden, gelet op de lage rentestand.

2.4 Nadat de consumenten een woning gevonden hadden en de adviseur een hypothecaire geldlening had aangevraagd, viel het de consumenten op dat het aanbod van de geldverstrekker rentevaste periodes van 20 en 10 jaar bevatte. Toen de adviseur zei dat de rentevaste periode na het passeren van de hypotheek verlengd kon worden naar 30 jaar, namen de consumenten daar genoegen mee. Volgens de adviseur zou dit € 300,- per leningdeel kosten en niet voor hogere maandlasten zorgen.

- 2.5 De adviseur heeft er echter niet voor gezorgd dat de rentevaste periodes verlengd werden en inmiddels is de rente zodanig gestegen dat het erg duur is om de rentevaste periode nu nog aan te passen. De consumenten hebben naar eigen zeggen kort na het passeren van de hypotheek al contact gezocht met de adviseur, maar toen zei hij dat het verlengen van de rentevaste periodes nog wel even kon wachten. Op 22 februari 2022 heeft de adviseur een offerte opgevraagd bij de geldverstrekker van de hypothecaire geldlening, maar daarna werd het weer stil. De consumenten hebben meermaals contact gezocht met de adviseur, maar dan reageerde hij niet of zei hij dat de geldverstrekker aan zet was. De consumenten hebben zelf contact opgenomen met de geldverstrekker en vernomen dat de adviseur juist niet gereageerd heeft op vragen van de geldverstrekker. Van de geldverstrekker vernamen zij bovendien dat de verlenging via de adviseur geregeld moest worden en dat zij daarvoor geen andere adviseur konden inschakelen.
- 2.6 De consumenten hebben nu de maximale lening op basis van hun vaste inkomens, maar zij hadden liever een lagere lening gehad, met meer zekerheid en dus een langere looptijd van de rentevaste periode. De consumenten hadden namelijk meer eigen geld kunnen inbrengen. Bovendien heeft een van de consumenten freelance werk, dat niet is meegenomen bij de aanvraag van de hypothecaire geldlening, hoewel de adviseur daar wel van op de hoogte was.
- 2.7 Toen de adviseur in februari 2022 de consumenten bezocht, heeft hij volgens de consumenten verteld dat het met de rentestand van dat moment al € 100,- per maand zou kosten om de rentevaste periodes aan te passen naar 30 jaar, dus zo'n € 40.000,- over 30 jaar. Daarna is de rente flink gestegen, waardoor de maanlasten na verlenging naar 30 jaar richting de € 100.000,- gaat, of zelfs daarboven zit. De consumenten vorderen daarom een bedrag van € 100.000,-, vermeerderd met de wettelijke rente over € 233.000,- vanaf 22 februari 2022.

#### Het verweer

- 2.8 De adviseur heeft de volgende verweren gevoerd. De consumenten wilden inderdaad een lange rentevaste periode en in eerste instantie is volgens de adviseur gesproken over rentes van 20 en 30 jaar vast. De adviseur constateerde echter dat dit niet zou passen op basis van de *loan to income* (LTI). Hij heeft daarom een aanvraag ingediend met onder meer een gedeelte voor 10 jaar vast.
- 2.9 De adviseur heeft met de consumenten besproken dat de rentes na het passeren van de hypotheekakte alsnog voor 20 en 30 jaar vastgezet konden worden. De adviseur heeft dit aangevraagd bij de geldverstrekker, maar toen bleek dat de geldverstrekker dit verzoek afwees omdat zij in het eerste jaar na het afsluiten van de hypothecaire geldlening de LTI toetste voor verlenging van de rentevaste periode. Volgens de adviseur kun je bij veel andere geldverstrekkers zonder zo'n toetsing de rentevaste periode aanpassen.

- 2.10 De adviseur heeft het freelance inkomen van de consumenten niet meegerekend omdat dat voor veel administratie zorgt. Door het freelance inkomen wist hij wel dat de verlenging van de rente wel passend zou zijn.
- 2.11 De adviseur erkent dat hij de kwestie door drukte niet correct heeft opgepikt. Tijdens de hoorzitting heeft hij hier zijn excuses voor aangeboden aan de consumenten. Hij is bereid de consumenten tegemoet te komen, maar hij betwist de omvang van hun schade. Hij heeft aangevoerd dat de consumenten tot op heden nog voordeel hebben van de lage rente die op basis van een kortere rentevaste periode is overeengekomen, ten opzichte van een lening met langere rentevaste periodes. Daarbij is het onzeker hoe hoog de rente zal zijn na afloop van de geldende rentevaste periodes.
- 2.12 Tijdens de hoorzitting heeft de adviseur benoemd dat ten tijde van de aanvraag van de hypothecaire geldlening onzeker was hoeveel de consumenten gefinancierd konden krijgen. Er was budget nodig voor een verbouwing en voor de zekerheid is daar voldoende voor gefinancierd.

### **3. De beoordeling**

*Wat tijdens de hoorzitting besproken is*

- 3.1 De consumenten hebben benadrukt dat zij bij het aangaan van de hypothecaire leningen zekerheid wilden over de hoogte van hun rente en maandlasten. Zij willen een oplossing bereiken die hen die zekerheid kan bieden. Daarom is tijdens de hoorzitting afgesproken dat de adviseur met zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar zou onderzoeken hoeveel het zou kosten om alsnog de rentevaste periodes te verlengen. Dit zou dan vergeleken worden met de situatie waarin de rentevaste periodes direct na het afsluiten van de hypothecaire geldlening verlengd zouden zijn. Hiermee zou niet alleen de schade concreter berekend worden, maar zouden er bovendien aanknopingspunten zijn voor een oplossingsrichting. In het kader van een denkbare oplossing is het volgende geopperd. De consumenten hebben zelf benoemd dat zij nu maximaal gefinancierd zijn, maar dat zij dat eigenlijk toentertijd niet nodig vonden. Zij zouden nu een deel van de hypothecaire geldlening kunnen aflossen met eigen middelen en de vrijgekomen ruimte kan dan misschien benut worden voor wijziging van de rentevaste periodes.
- 3.2 Zo ver is het echter niet gekomen, omdat de adviseur de eerste stappen zou zetten na de hoorzitting en hij dit niet heeft gedaan en, ondanks meerdere verzoeken, ook geen terugkoppeling heeft gegeven aan de consumenten of de commissie. De commissie heeft daarom besloten alsnog uitspraak te doen.

### *De zorgplicht van de adviseur*

- 3.3 Voor de beoordeling van de klacht is van belang dat de adviseur *in opdracht van de consumenten* heeft geadviseerd en bemiddeld. Er is dus een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen. De adviseur is bij de uitvoering van zijn opdracht gehouden om de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen (artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage), dat 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.<sup>1</sup> 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 de consumenten 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 de consumenten.
- 3.4 Tussen partijen staat vast dat lange rentevaste periodes een belangrijke wens was van de consumenten. Ook staat vast dat de adviseur toegezegd heeft dat zij na het afsluiten van de hypothecaire geldlening de rentevaste periodes konden verlengen; hij ging ervan uit dat dit bij deze geldverstrekker geen probleem zou zijn gelet op zijn ervaring bij andere geldverstrekkers. Vervolgens heeft de adviseur deze handeling pas na herhaaldelijke verzoeken van de consumenten in gang gezet. Nadat een offerte aangevraagd was bij de geldverstrekker, heeft de adviseur de kwestie weer laten liggen. Toen bleek dat de geldverstrekker een nieuwe inkomenstoets wilde uitvoeren, was het aan de adviseur om hierover contact op te nemen met de consumenten en te onderzoeken of het inkomen inclusief freelance werk voldoende was. De adviseur heeft dit echter niet gedaan en de commissie is van oordeel dat de adviseur hiermee zijn zorgplicht jegens de consumenten geschonden heeft. De adviseur heeft zelf ook erkend dat hij anders had moeten handelen. De klacht is dan ook gegrond en de adviseur is aansprakelijk voor de door consumenten daardoor geleden schade.

### *De schade*

- 3.5 De adviseur heeft de omvang van de door de consumenten gestelde schade echter betwist. Hij heeft in dit kader naar voren gebracht dat de consumenten op dit moment voordeel hebben van de kortere rentevaste periodes. Dat is waar, maar niet uit te sluiten valt dat na afloop van deze kortere rentevaste periodes de rentestand veel hoger is. Daarbij is in aanmerking genomen dat de rentestand bij het aangaan van de leningen historisch laag was. Bovendien ontbreekt op dit moment daarover onzekerheid bij de consumenten, hetgeen zij wilden voorkomen.

---

<sup>1</sup> Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

Om op dit moment in de positie te kunnen komen waarin de consumenten ten tijde van het aangaan van de leningen wilden verkeren, te weten optimale zekerheid over de te betalen rente over de komende dertig jaar, zijn kosten gemoeid. De consumenten hebben deze kosten gemotiveerd begroot op € 100.000,-.

- 3.6 Op basis van het bovenstaande is de commissie van oordeel dat het door de consumenten geschatte schadebedrag van € 100.000,- bij gebrek aan serieuze betwisting van de adviseur, terwijl hij in de gelegenheid is gesteld om een adequate berekening en plan te maken om alsnog de rente voor 30 jaar vast te laten zetten, moet worden toegewezen. De consumenten hebben bovendien wettelijke rente over € 233.000,- gevorderd, vanaf 22 februari 2022. Wettelijke rente is verschuldigd in geval van vertraging in de voldoening van een geldsom (artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage). In dit geval moet de adviseur niet € 233.000,- voldoen, dus is dat bedrag geen juiste basis voor de berekening van de wettelijke rente. Bovendien wordt de wettelijke rente berekend over de tijd dat de schuldenaar met de voldoening van de geldsom in verzuim is geweest. Op 22 februari 2022 was de schade nog geen € 100.000,- en was de adviseur nog niet in verzuim. De consumenten hebben op 14 april 2022 een klacht ingediend bij de adviseur. Die datum wordt daarom gehanteerd als startpunt voor de berekening van de wettelijke rente over het bedrag van € 100.000,-.

#### *De conclusie*

- 3.7 De commissie is van oordeel dat de adviseur aansprakelijk is voor de door de consumenten gestelde schade van € 100.000,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 14 april 2022.

#### *Tot slot*

- 3.8 De commissie sluit af met de opmerking dat de consumenten en de adviseur alsnog kunnen beslissen om een oplossing te bewerkstelligen, bijvoorbeeld in de richting die besproken is tijdens de hoorzitting. Het advies van de commissie is bindend, maar als beide partijen daarvan willen afwijken, is een dergelijke oplossing nog steeds mogelijk.

#### **4. De beslissing**

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 100.000,- aan de consumenten vergoedt, met wettelijke rente daarover vanaf 14 april 2022 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Burgerlijk Wetboek**

#### **Artikel 7:401**

*De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.*

#### **Artikel 6:119**

*1. De schadevergoeding, verschuldigd wegens vertraging in de voldoening van een geldsom, bestaat in de wettelijke rente van die som over de tijd dat de schuldenaar met de voldoening daarvan in verzuim is geweest.*

*2. Telkens na afloop van een jaar wordt het bedrag waarover de wettelijke rente wordt berekend, vermeerderd met de over dat jaar verschuldigde rente.*

*3. Een bedongen rente die hoger is dan die welke krachtens de vorige leden verschuldigd zou zijn, loopt in plaats daarvan door nadat de schuldenaar in verzuim is gekomen.*