

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0290

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Datum uitspraak	11 april 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Heilbron Wijchen B.V., gevestigd te Wijchen, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante passages uit het adviesrapport

Samenvatting

De consument heeft zich tot de adviseur gewend voor een tweede hypotheek. Niet ter discussie staat dat de adviseur onjuiste informatie heeft verstrekt over de mogelijkheid tot rentemiddeling van de eerste hypotheek. Rentemiddeling bleek niet mogelijk en de consument vordert hiertoe een schadevergoeding van de adviseur. De consument is door de uitlatingen van de adviseur op het verkeerde been gezet en teleurgesteld in zijn verwachtingen. De commissie is van oordeel dat de consument op die grond niet met succes zijn vordering kan baseren, als gevolg van de onjuiste mededeling van de adviseur heeft hij geen schade geleden.

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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de adviseur.
- I.2 De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. S. van der Meer, HDI Global Specialty SE.
- I.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- I.4 De adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Begin maart 2021 heeft de consument een gesprek gehad met een medewerker van de adviseur (verder te noemen de adviseur), omdat de consument zijn hypotheek wilde verhogen. De consument heeft op dat moment al een hypotheek bij BLG Hypotheken (verder te noemen BLG). De adviseur heeft in een e-mail van 3 maart 2021 vastgelegd wat tussen partijen is besproken, voor zover relevant is hierin opgenomen:

“Wellicht is het ook verstandig om de rente van de huidige leningdelen te middelen. Hierdoor zou de maandlast met ongeveer € 93,00 bruto naar beneden kunnen. Voor de precieze bedragen zal ik een offerte op moeten vragen bij BLG.”

- 2.2 Op 22 maart 2021 heeft de adviseur een adviesrapport uitgebracht. Relevante passages uit het adviesrapport zijn opgenomen in de bijlage.
- 2.3 De adviseur heeft een aanvraag voor een tweede hypotheek ingediend bij BLG en zij heeft de hypotheek verstrekt. Na de verstrekking heeft de adviseur BLG verzocht om de rente op de leningdelen van de eerste hypotheek te middelen. Dat verzoek is afgewezen. BLG heeft vanaf 1 juli 2019 onder meer als voorwaarde voor rentemiddeling gesteld dat de nieuwe rentevaste periode tenminste vijf jaar langer moet zijn dan de huidige resterende rentevaste periode en dat gekozen kan worden voor een rentevaste periode van 7, 10 en 12 jaar. De hypotheek van de consument voldeed niet aan deze voorwaarde.
- 2.4 De adviseur heeft de consument hiervan in kennis gesteld en als oplossing aangeboden dat de rente op de eerste hypotheek verlaagd kan worden na betaling van een vergoeding. De adviseur heeft berekend dat de kosten hiervoor uitkomen op € 14.515,- (bruto) met als gevolg een daling van de maandlast van € 65,70. De consument heeft aangegeven hier geen gebruik van te willen maken.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van het handelen van de adviseur. Hij heeft zijn schade begroot op de gemiste lagere hypotheeklasten voor een periode van 15 jaar ad € 90,- per maand, zijnde € 16.200,- te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 26 april 2021.
- 2.6 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: de adviseur is toerekenbaar tekortgeschoten en heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam hypotheekadviseur verwacht mocht worden.

In het kader hiervan stelt de consument het volgende:

- de adviseur heeft de consument de mogelijkheid voorgesteld om na het afsluiten van een tweede hypotheek de rente op de eerste hypotheek te middelen. Als gevolg hiervan zou de maandlast op deze hypotheek lager worden. Na het afsluiten van de tweede hypotheek bleek dat niet mogelijk te zijn. Als de consument dat eerder had geweten, had hij de tweede hypotheek niet afgenomen.
- daarnaast heeft de adviseur de alternatieve oplossing van het openbreken van het rentecontract en betalen van een vergoeding niet in detail aan de consument voorgelegd. Het kwam destijds op hem over als onduidelijk trucje om het probleem van de adviseur op te lossen. Daarbij heeft de adviseur op dat moment ook aangegeven nog met BLG in gesprek te zijn over rentemiddeling en ook had het vertrouwen van de consument in de adviseur als een flinke deuk opgelopen.

Het verweer

- 2.7 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 Niet ter discussie staat dat de adviseur beter onderzoek had kunnen en moeten doen naar de mogelijkheden van rentemiddeling bij BLG. Het verschil tussen de huidige maandlast en de maandlast na rentemiddeling van de eerste hypotheek vordert de consument als schadevergoeding van de adviseur. De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur hiertoe gehouden kan worden.

Teleurgestelde verwachting

- 3.2 De onjuiste mededeling van de adviseur over de mogelijkheid tot rentemiddeling bij BLG en mogelijke daling van zijn maandlast heeft bij de consument geleid tot een teleurgestelde verwachting. Hoewel de commissie zich kan voorstellen dat de consument destijds graag de rente op de eerste hypotheek had willen middelen, wijst zij er op dat schade niet wordt berekend aan de hand van een teleurgestelde verwachting. Een rechtens toewijsbare schadevergoeding dient de schuldeiser (de consument) zoveel mogelijk in de toestand te brengen waarin hij zou verkeren indien het schadeveroorzakende feit (de onjuiste informatie over rentemiddeling) niet zou hebben plaatsgevonden. De consument is er niet in geslaagd te onderbouwen dat hij, uitgaande van deze maatstaf, schade heeft geleden. De consument heeft weliswaar gerekend op een lagere maandlast, maar van een concrete toezegging bijvoorbeeld door de hypotheekverstrekker was nog geen sprake.

De maandlast zou ook in het geval de adviseur de consument niet had gewezen op de rentemiddeling, niet anders zijn geweest dan dat die nu is. Niet ter discussie staat dat het door de adviseur verstrekte advies voor de tweede hypotheek passend was en door de consument ook gewenst werd. Dat de consument indien hij niet in een onjuiste veronderstelling verkeerde de tweede hypotheek niet zou hebben doorgezet heeft consument weliswaar gesteld maar staat onvoldoende vast. Gelet op het doel van de verhoogde/of tweede hypotheek komt het de commissie ook niet waarschijnlijk voor dat de rentemiddeling voorwaardelijk was voor het aangaan van de tweede hypotheek.

- 3.3 Dat de adviseur tenslotte de mogelijkheid om de rente te verlagen door het betalen van een vergoeding mondeling niet tot in detail heeft besproken, leidt niet tot een ander oordeel. De adviseur heeft deze mogelijkheid kenbaar gemaakt en de consument heeft besloten om hier niet op in te gaan. Ook dit leidt niet tot toewijzing van de klacht van consument.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante passages uit het adviesrapport van 22 maart 2021

Algemeen

UW WENS

Zekerheid van voldoende inkomsten in alle situaties
Consumptieve opname
Een zo laag mogelijke maandlast
Stabiele maandlasten gedurende een lange(re) periode
Voor consumptieve doeleinden (bv. aankoop auto)

ONS ADVIES

U wilt een tweede hypotheek sluiten op de woning ten behoeve van consumptieve uitgaven. De eerste hypotheek loopt bij BLG Hypotheken, deze hypotheek blijft gewoon doorlopen naast de nieuwe financiering.

(...)

Uw hypotheek

Keuze rentevastperiode

UW WENS

Ik wil de hypotheekrente 11 tot 30 jaar vastzetten

ONS ADVIES

U heeft aangegeven dat u op basis van uw uitgavenpatroon maximaal een netto maandlast van ca. € 775,- wilt gaan betalen. De maandlast van de hypotheek die ik u adviseer wordt € 721,- netto. Er zou op basis van uw inkomen nog ruimte zijn om de rente langer vast te zetten. Dit heb ik uitgewerkt in het 2e voorstel. Hier kunt u zien wat de maandlasten zijn als ik de rente nog langer vast had gezet.

Ik adviseer u echter de rente 15 jaar vast te zetten. Dit past goed bij de wensen uit uw klantprofiel. Een keuze voor 15 geeft u een goede zekerheid voor een eerste periode maar houdt de maandlasten laag. Daarnaast geeft het u iets meer flexibiliteit dan een langere rente. Na afloop van de rentevastperiode is de resterende hypotheek al een stuk lager geworden dat een eventuele rentestijging goed kan worden opgevangen door de verwachte stijging van uw inkomen.

(...)

Verantwoorde woonlasten

Bij het afsluiten van een hypotheek is het van het grootste belang dat de zogenaamde hypotheeklast op een verantwoorde manier kunt blijven dragen. Wij stellen dit op 3 manieren vast. U geeft zelf aan wat uw maximale netto maandlasten kunnen zijn. De adviseur berekent wat de maximale netto maandlast kan zijn en als laatste leggen wij uw inkomsten en uitgaven langs de lat van het NIBUD en onderzoeken op die manier of de maandlasten verantwoord zijn.

Met onderstaande gegevens krijgt u inzicht in uw situatie.

UW WENS

Max. € 200,- bovenop huidige maandlast van ca. € 575,-
Maximale netto hypotheeklast per maand € 775,-

ONS ADVIES

Wij hebben met behulp van het NIBUD een netto besteedbaar inkomen voor uw hypotheeklasten berekend. Dit is een bedrag van € 1.640,- dat u maandelijks netto aan uw hypotheek zou kunnen besteden.

U heeft zelf echter aangegeven maximaal ca. € 775,- netto (ca. € 200,- bovenop huidige maandlast) aan hypotheeklasten te willen betalen. U wenst liever iets minder te besteden aan uw hypotheek zodat u meer overhoudt om te sparen. Ik kan me hierin goed vinden.

De netto maandlasten van de hypotheek die ik u adviseer bedragen € 721,-. Tussen uw maximaal gewenste netto maandlasten en de werkelijke netto maandlasten zit dus nog een verschil van € 54,-. Met deze ruimte heb ik een extra berekening gemaakt om te laten zien wat u hiermee (eventueel in de toekomst) zou kunnen doen. De uitwerking hiervan vindt u in de vergeleken voorstellen onder "netto besteedbaar inkomen".

De gewenste lening voldoet aan de verstrekking norm van de Gedragscode Hypothecaire Financiering (GHF). Zowel uw inkomen als de waarde van het onderpand zijn voldoende. De gedragscode volgt de woonquotes, die door Nibud zijn vastgesteld met als doel te komen tot een verantwoorde financiering. Een financiering binnen de GHF-norm wordt in de basis beschouwd als een verantwoorde financiering. Dit wil echter niet automatisch zeggen dat de maandlasten ook passend zijn in uw uitgavenpatroon.

Geldverstrekker

UW WENS

Ik heb goede ervaringen met mijn huidige geldverstrekker

ONS ADVIES

U wijzigt niet van geldverstrekker. De huidige hypotheek wordt aangepast of verhoogd. Het oversluiten van de hele hypotheek naar een andere geldverstrekker was niet aantrekkelijk door de hoge kosten die dit met zich meebrengt.