

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0353

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	5 mei 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Sterke Financieel Advies B.V., gevestigd te Sint Anthonis, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies. Partijen zijn het erover eens dat de adviseur een fout heeft gemaakt door een hypotheek met NHG te adviseren, terwijl de kostengrens voor NHG werd overschreden met de plannen van de consument. De consument voert aan dat hij schade heeft geleden doordat hij nu meer hypotheekrente moet betalen, omdat hij geen NHG heeft. Daarnaast heeft hij zijn plannen voor de aankoop van de woning en de verbouwing daarvan afgestemd op het advies van de adviseur. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de consument schade heeft geleden als gevolg van het onjuiste advies van de adviseur. De vordering wordt daarom afgewezen.

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 en 3) het verweerschrift van de adviseur.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 15 februari 2023. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de adviseur nam deel de heer [naam I], hypotheekadviseur.
- I.3 De consument en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- I.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. dr. S.O.H. Bakkerus, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In september 2021 heeft de consument de adviseur benaderd voor advisering en bemiddeling bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening ter financiering van een nieuwe woning. De koopsom van de woning bedroeg € 259.054,-. De consument was ook van plan de woning te verbouwen voor een bedrag van € 84.000,-.
- 2.2 De consument heeft aangegeven graag een hypothecaire geldlening met Nationale Hypotheek Garantie te willen (hierna: NHG). Om in aanmerking te komen voor een hypotheek met NHG, moet het aankoopbedrag van de woning, inclusief eventuele verbouwkosten, gelijk zijn aan of lager zijn dan de kostengrens. De kostengrens wordt elk jaar opnieuw vastgesteld. In 2021 bedroeg de kostengrens € 325.000,-, met een verhoging van 6% als energiebesparende maatregelen worden meegefinancierd, wat neerkomt op een kostengrens van € 344.500,-.
- 2.3 De adviseur heeft aan de consument het advies uitgebracht om een hypothecaire geldlening af te sluiten met NHG bij Nationale Nederlanden Bank N.V. (hierna: de kredietverstrekker). Op 21 oktober 2021 is de adviseur daarop teruggekomen en heeft hij de consument telefonisch medegedeeld dat een hypotheek met NHG toch niet mogelijk is, omdat de kostengrens wordt overschreden. Diezelfde dag heeft hij de consument per e-mail het volgende bericht:

“(…)

Zoals ik vanochtend al aan je verteld lukt het niet in deze vorm NHG op de financiering te zetten. We overschrijden de kostengrens van € 325.000,- (exclusief energiebesparende zaken).

[De kredietverstrekker] wil de offerte omzetten naar NHG tegen de tarieven die ik jou heb doorgegeven (omdat ze al een renteaanbod hebben gedaan).

Het maximale bedrag aan bouwdepot dat je op mag nemen bedraagt € 65.946,-. Daarnaast mag nog wel € 19.200,- aan energiebesparende maatregelen worden opgenomen (onderste gedeelte van de verbouwingsspecificatie). Ik kan [de taxateur] de taxatie aan laten passen (en dan neem ik de extra kosten voor mijn rekening).

We moeten dan wel een nieuwe Verbouwingsspecificatie aanleveren bij de taxateur met daarin de nieuwe investeringen (zie bijlage).

Alternatief is om de financiering nu te verstrekken en er in januari NHG op laten zetten (je betaald dan eenmalig de extra € 100,- lasten).

(Dit kan omdat dan de kostengrens is verhoogd naar € 355.000,- !!)

We kunnen dan eventueel ook het extra bedrag financieren voor de Energiebesparende maatregelen.

Laat je morgenvroeg weten of [de kredietverstrekker] aan de NHG-switch mee werkt.”

- 2.4 De consument heeft op 22 oktober 2021 per e-mail zijn ongenoegen geuit over de gang van zaken:

“(…)

Zoals ik vanmiddag al heb aangegeven ben ik zeer teleurgesteld en niet blij met de gang van zaken. Het advies dat ik heb gekregen is niet goed geweest. Ik zal nu moeten onderzoeken of ik mijn plannen moet bijstellen voor de verbouwing van de woning. Dit is niet mijn uitgangspunt waar ik voor wil gaan maar daar word ik nu toe gedwongen.

In de vorige opzet was ik uitgegaan van 84.000 voor de verbouwing exclusief de energiebesparende maatregelen. Met de aankoop van de woning en bijkomende kosten kwam ik bij een hypotheek van € 320.000 uit op een eigen inleg van € 35.000.

Ik heb nu wat meer inzicht in de kosten voor de verbouwing en ik verwacht dat dit 100.000 wordt waardoor mijn eigen inleg 50.000 wordt.

Ik wil wel wat energie besparende verbouwingen doen maar ik wil deze niet uit eigen middelen betalen. Met de nieuwe opzet moet ik er 70.000 instoppen en dat wil ik niet.

Ik ga er vanuit dat je met een passende oplossing komt. Ik vind het geen probleem om eenmalig € 100 te betalen. Ik ga er dan vanuit dat er voor een omzetting in 2023 geen extra kosten voor mij zijn naast die € 100.”

- 2.5 Diezelfde dag heeft de adviseur de consument in antwoord daarop per e-mail laten weten dat de kredietverstrekker de mogelijkheid biedt om een hypotheek om te zetten naar NHG:

“(…)

Ik begrijp dat je niet blij bent met deze wending.

Zojuist met [de kredietverstrekker] geschakeld en die kunnen omzetten van niet NHG naar NHG. Daarnaast de normen NHG onderzocht:

[verwijzing naar de website van NHG]

We kunnen dus in januari de lening omzetten en de energiebesparende maatregelen dan bij financieren.

De waarde van de woning moet dan onder € 355.000,- blijven.

Voor deze wijziging breng ik uiteraard geen extra kosten in rekening.”

2.6 Naar aanleiding van het bericht van de adviseur heeft er diezelfde dag nog een gesprek plaatsgevonden tussen de consument en de adviseur en zijn de mogelijke vervolgstappen besproken. De consument heeft de inhoud van het gesprek per e-mail aan de adviseur bevestigd:

“We hebben elkaar zojuist gesproken over de mail en de acties. Ik ben blij dat het, met wat extra stappen, toch gerealiseerd kan worden zoals in eerste de bedoeling was. Voor de duidelijkheid wil ik graag controleren of ik het goed heb begrepen:

- Ik accepteer het huidige voorstel van [de kredietverstrekker] dat niet onder NHG is verstrekt*
- 3 januari ga je een omzetting opvragen van de dan lopende hypotheek naar NHG*
- Om deze omzetting te kunnen realiseren moet ik energiebesparende maatregelen treffen*
- Maximale hypotheek onder NHG is dan 355.000*
- Naast de 355.000 kan ik 6% extra hypotheek opnemen voor energiebesparende maatregelen*
- Kosten voor mij zijn de extra rente lasten voor de periode van omzetting en de lasten van NHG die ik later moet betalen*
- Kosten voor hertaxatie en de kosten voor advies zijn voor jou rekening*
- Er komen geen extra kosten bij.*

Als ik nog wat mis in bovenstaande dan hoor ik het graag. (...)”

2.7 De kredietverstrekker heeft op 27 oktober 2021 een offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening met een hoofdsom van € 320.000,-, zonder NHG. De consument heeft, conform het advies van de adviseur, de hypotheekofferte voor akkoord ondertekend.

2.8 Op 10 januari 2022 heeft de consument de adviseur verzocht om het omzetten van de hypotheek naar een hypotheek met NHG in werking te stellen. Ten behoeve van de verhoging van de hypotheek heeft de adviseur voor de consument een taxatierapport laten opstellen. In het taxatierapport is een aantal energiebesparende maatregelen opgenomen.

2.9 Op 11 mei 2022 heeft de kredietverstrekker de consument een voorstel gedaan voor de verhoging van zijn hypotheek met een bedrag van € 33.000,-. De omzetting naar een hypotheek met NHG is op basis van het taxatierapport en de voorgenomen verbouwingsplannen afgewezen door de kredietverstrekker, omdat de totale kosten boven de kostengrens voor NHG uitkomen.

- 2.10 De consument heeft zich op 23 mei 2022 bij de adviseur beklaagd over de offerte, die opnieuw niet conform het advies van de adviseur is:

“Vorig jaar heb je toegezegd dat ik een hypotheek van € 320.000,- onder NHG zou krijgen. Dit advies bleek niet correct te zijn, en toen ben ik accoord gegaan om de hypotheek te laten passeren zonder NHG. Je hebt toen aangegeven dat dit begin 2022 alsnog op deze wijze zou worden ingeregeld met een verhoging ivm de hogere bouwkosten en een aanvulling van de energiebesparende maatregelen. Je had met [de kredietverstrekker] afgesproken wat er moest gebeuren en hoe je de gegevens moest aanleveren. We zijn nu 5,5 maand verder en er ligt nog steeds geen offerte conform afspraak. Dit bevreemd me zeer omdat je diverse malen hebt aangegeven dat er nu een vast aanspreekpunt is bij [de kredietverstrekker] en dat alles duidelijk is en goed komt zoals wij hebben afgesproken.

De afspraak is dat ik een hypotheek van € 350.000,- onder NHG zou krijgen plus € 20.000,- energiebesparende maatregelen. Ik krijg nu een voorstel voor het verhogen van mijn hypotheek met € 33.000,- zonder NHG op beide lening delen.

Financiële schade

Door dit voorstel moet ik vanuit mijn eigen middelen € 17.000,- extra investeren in het huis, dit was niet de opzet. Je kunt je voorstellen dat ik dit geld nu niet voor andere doeleinden zoals inrichting etc. kan gebruiken en hiervan schade ondervind.

Daarnaast krijg ik hogere lasten omdat de NHG niet van toepassing is. De rente bij NHG is 0,45% lager.

*Bij het nieuwe voorstel krijg ik een hypotheek van € 353.000,-, waarvan € 160.000,- aflosvrij is. Het gemiddelde hypotheekbedrag is dan € 160.000,- + $(€ 353.000,- - € 160.000,-) / 2$ (gemakshalve zo berekend) is dan € 256.500,-. Mijn schade is dan € 256.500,- * 0,45% x 30 jaar = € 34.627,-*

Ik ga dus niet akkoord met dit voorstel en ga ervan uit dat je alsnog de afspraken nakomt zoals deze zijn toegezegd en geadviseerd, of met een andere passende oplossing komt. Zo niet, dan zal ik me beraden over de te nemen stappen.

Let op: de geldigheidsdatum van het liggende voorstel loopt aanstaande woensdag af dus het lijkt me zaak om snel te acteren. Ik zeg dit bewust omdat ik helaas ervaren heb dat ik jou steeds moet bellen over de voortgang en de afspraken die zijn gemaakt. (...)”

- 2.11 Omdat de geldigheidsduur van de offerte op 25 mei 2022 zou verstrijken en de markrentte steeg, heeft de adviseur de consument op 24 mei 2022 geadviseerd de offerte voor akkoord te ondertekenen. De consument heeft daarop de ondertekende offerte naar de adviseur verstuurd, met de opmerking dat hij een passende oplossing verwacht voor zijn schade. Partijen zijn er samen echter niet uitgekomen, waarna de consument op 18 augustus 2022 een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.12 De consument stelt dat de adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de naleving van zijn verplichtingen jegens de consument door hem een hypotheek met NHG te adviseren, terwijl dat niet mogelijk was. De adviseur dient de schade die daardoor is ontstaan te vergoeden. De consument is afgegaan op het advies van de adviseur en heeft zijn plannen voor de aankoop van de woning en de verbouwing daarop afgestemd. De afspraak was dat hij een hypotheek van € 350.000,- zou krijgen met NHG en een aanvulling van € 20.000,- voor energiebesparende maatregelen. Nu heeft hij een hypotheek van € 353.000,- met rente die 0,45% hoger is dan de rente voor een NHG hypotheek. Daarnaast moet hij nu een bedrag van € 17.000,- aan eigen middelen investeren die hij voor andere doeleinden had willen gebruiken.
- 2.13 De consument vordert een schadevergoeding van € 34.627,-.

Het verweer

- 2.14 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 draait het in deze zaak om?

- 3.1 De commissie merkt allereerst op dat de adviseur heeft erkend dat hij een fout heeft gemaakt door een hypotheek met NHG te adviseren. Het juiste advies had volgens de adviseur moeten zijn dat een hypotheek met NHG niet mogelijk was met de plannen die de consument had. De adviseur is toerekenbaar tekortgeschoten in zijn verplichtingen jegens de consument. De vraag die nog aan de commissie voorligt is of de adviseur als gevolg daarvan de door de consument gevorderde schade moet vergoeden.

Juridisch kader

- 3.2 De consument heeft recht op vergoeding van de schade die hij door de tekortkoming heeft geleden (artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). Alleen de schade die in zodanig verband staat met de tekortkoming van de adviseur dat zij aan de adviseur kan worden toegerekend, komt voor vergoeding in aanmerking. Dit volgt uit artikel 6:98 BW. Bij het vaststellen van de schade moet een vergelijking worden gemaakt van de financiële situatie waarin de consument zich bevindt na de tekortkoming van de adviseur en de financiële situatie waarin de consument zich zou hebben bevonden als de adviseur een goed advies had gegeven.

Beoordeling van de gevorderde schade

- 3.3 De consument voert in de eerste plaats aan dat hij schade heeft geleden doordat hij een hogere rente moet betalen dan bij een hypotheek met NHG. Naar het oordeel van de commissie komt deze schade niet voor vergoeding in aanmerking. Dat de adviseur zich vergist en ten onrechte een hypotheek met NHG adviseert, leidt er niet zonder meer toe dat de consument schade lijdt bestaande uit het gemiste lagere rentetarief. In de (hypothetische) situatie dat de adviseur een deugdelijk advies had gegeven, zou de door de consument gewenste hypothecaire geldlening immers niet in aanmerking zijn gekomen voor NHG. De lagere rente dankzij de NHG zou de consument sowieso niet hebben gekregen.
- 3.4 In de tweede plaats stelt de consument dat hij schade heeft geleden doordat hij zijn plannen heeft afgestemd op het advies van de adviseur. Tijdens de hoorzitting heeft de commissie de consument de vraag gesteld wat hij in dat geval anders had gedaan. De consument heeft daarop geantwoord dat hij niet weet wat hij had gedaan als hij van tevoren had geweten dat een hypotheek met NHG niet mogelijk was. De commissie overweegt dat een feitelijke grondslag aan de hand waarvan zij kan vaststellen of de consument schade heeft geleden ontbreekt. Zij is daarom van oordeel dat het niet is komen vast te staan dat de consument schade heeft geleden als gevolg van de tekortkoming van de adviseur.
- 3.5 Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument in zoverre gegrond is dat de adviseur een fout advies heeft gegeven. Maar deze constatering leidt niet tot toewijzing van de vordering van de consument.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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. 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.

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 bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Afdeling 9. De gevolgen van het niet nakomen van een verbintenis

Artikel 74

- 1 Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.*

- 2 Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt lid 1 slechts toepassing met inachtneming van hetgeen is bepaald in de tweede paragraaf betreffende het verzuim van de schuldenaar.*

Afdeling 10. Wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding

Artikel 98

Voor vergoeding komt slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend.