

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0844

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	9 november 2023
Klacht van	De heer [naam 1] (consument I) en mevrouw [naam 2] (consument II), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	De Hypotheker Den Haag Valeriusstraat B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies. Zorgplicht adviseur. De consumenten hebben in september 2022 op advies van de adviseur een hypothecaire geldlening van € 150.000,- bij Lot afgesloten voor consumptieve bestedingen. Circa een maand na het afsluiten van de hypothecaire geldlening bij Lot hebben de consumenten zich weer tot de adviseur gewend aangezien zij extra financiering nodig hadden. Volgens de consumenten is de adviseur tekortgeschoten in zijn dienstverlening omdat hij in het eerste advies geen rekening heeft gehouden met de mogelijkheid dat zij in de nabije toekomst extra financiering nodig zouden hebben voor de verbouwing van hun villa in Spanje. Zij beklagen zich erover dat de adviseur hen niet heeft gewezen op de mogelijkheid om de hypotheek verhoogd in te schrijven. Daarnaast vinden zij dat de adviseur hen had moeten wijzen op het feit dat zij volgens de acceptatievoorwaarden bij Lot maximaal € 150.000,- konden lenen voor consumptieve bestedingen. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat er voor de adviseur een aanleiding was om aan te nemen dat de consumenten in de nabije toekomst mogelijk extra financiering nodig zouden hebben. De adviseur hoefde dit dan ook niet in zijn advies te betrekken. De adviseur heeft zijn zorgplicht niet geschonden. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 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; 3) het verweerschrift van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 26 september 2023. Consument I nam deel aan de hoorzitting. Namens de adviseur namen deel: de heer [naam 3] en de heer [naam 4].
- 1.3 De consument 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 De consumenten hebben in juli 2022 de adviseur ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Overgelegd is een adviesrapport met betrekking tot dit adviestraject. In dit adviesrapport staat onder meer:

“Doel van het hypotheekgesprek: Het huis verbouwen en consumptieve bestedingen

<i>De schuldrest van de huidige hypotheek is:</i>	€ 0
<i>De geschatte kosten voor verbouwing of veranderingen zijn:</i>	€ 0
<i>De bijkomende kosten voor de woning zijn:</i>	€ 0
<i>De kosten voor de hypotheek zijn:</i>	€ 4.615
<i>Het bedrag dat u extra wilt opnemen is:</i>	€ 150.000 +
<i>U hebt dan totaal nodig:</i>	€ 154.615
<i>Eigen geld dat u in kunt brengen is:</i>	€ 4.615 -
<i>Het benodigde hypotheekbedrag is:</i>	€ 150.000,-

Toelichting

U heeft een woning aan de (...) en sinds kort ook een woning in Spanje. De hypotheek van de woning in Nederland is in mei 2022 afgelost uit de opbrengst van de verkoop van uw landgoed in [provincie]. De woning in Spanje is zo goed als rond en ook betaald uit de opbrengst van het landgoed in [provincie].

U wenst een hypotheek van € 150.000,- voor consumptieve besteding zoals o.a. meer financiële armslag, de inrichting van de woning in Spanje en eventueel wat hulp aan de kinderen voor aankoop van een woning.

U denkt de hypotheek binnen 10 jaar afgelost te hebben uit eigen middelen en geeft daarom de voorkeur aan een rentevast periode van 10 jaar. Tevens wil u minimaal 10% boetevrij kunnen aflossen van de oorspronkelijke hoofdsom en de optie 100% extra aflossen uit eigen middelen vindt u ook belangrijk. In de vergelijking van de aanbieders adviseer ik u Lot Hypotheken omdat u bij deze bank de scherpste rente kunt krijgen met goede voorwaarden.”

- 2.2 In september 2022 hebben de consumenten op advies van de adviseur een (aflossingsvrije) hypothecaire geldlening voor consumptieve bestedingen bij Lot Hypotheken B.V. (hierna: “Lot”) ter hoogte van € 150.000,- tegen een rente van 3,61% met een rentevaste periode van 10 jaar afgesloten.
- 2.3 Circa een maand na het afsluiten van de hypothecaire geldlening bij Lot hebben de consumenten zich weer tot de adviseur gewend omdat zij extra financiering nodig hadden. In dit tweede adviestraject heeft de adviseur in eerste instantie een aanvraag gedaan voor een verhoging van de hypothecaire geldlening bij Lot. Vervolgens bleek dat een verhoging van de hypothecaire geldlening bij Lot voor de consumenten niet mogelijk was. Zij konden volgens de acceptatievoorwaarden van Lot namelijk maximaal € 150.000,- lenen voor consumptieve bestedingen. Op advies van de adviseur hebben de consumenten vervolgens de hypothecaire geldlening bij Lot overgesloten naar Aegon Hypotheken B.V. (hierna: “Aegon”).

De consumenten hebben een hypothecaire geldlening bij Aegon afgesloten ter hoogte van € 219.000,- tegen een rente van 4,51% met een rentevaste periode van 10 jaar. De hypothecaire geldlening bij Lot is volledig afgelost.

De klacht en vordering

- 2.4 De consumenten menen dat de adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening. Zij onderbouwen dit standpunt als volgt.
- 2.5 De consumenten hebben in het eerste adviestraject bij de adviseur aangegeven dat zij een hypothecaire geldlening wensten ter financiering van een grote verbouwing van een villa in Spanje. Dat de consumenten geld wilden lenen om te besteden aan een verbouwing had aanleiding moeten zijn voor de adviseur om rekening te houden met de mogelijkheid dat zij op een later moment extra financiering nodig zouden hebben. Een verbouwing valt immers vaak duurder uit dan vooraf begroot. Daar komt bij dat de consumenten hebben aangegeven dat zij onzeker waren over de kosten van de verbouwing. Zij hebben aangegeven dat zij € 100.000,- tot € 150.000,- wilden lenen. Uiteindelijk hebben de consumenten de beslissing genomen om € 150.000,- te lenen. De onzekerheid over de hoogte van de benodigde financiering had voor de adviseur aanleiding moeten zijn om rekening te houden met de mogelijkheid dat zij op een later moment mogelijk extra financiering nodig zouden hebben. De adviseur had de consumenten moeten wijzen op de mogelijkheid om de hypotheek verhoogd in te schrijven. Daarnaast had hij hen moeten wijzen op het feit dat zij bij Lot maximaal € 150.000,- konden lenen voor consumptieve bestedingen. Doordat de adviseur dit niet heeft gedaan zijn de consumenten niet in staat gesteld om afgewogen beslissingen te nemen.
- 2.6 De adviseur heeft de consumenten aangeraden om zelf alvast de definitieve aflosnota bij Lot op te vragen, terwijl zowel de notaris als Lot hebben afgeraden om zelf de definitieve aflosnota op te vragen.
- 2.7 Indien de consumenten in het eerste adviestraject ervoor hadden gekozen om een hypothecaire geldlening bij Aegon af te sluiten en de hypotheek verhoogd was ingeschreven, dan had dat advieskosten (€ 1.995,-) en notariskosten (€ 895,-) in verband met het tweede adviestraject bespaard. De consumenten vorderen vergoeding van deze advieskosten en notariskosten. Daarnaast vorderen zij het verschil in rentelasten tussen de hypothecaire geldlening bij Lot en de hypothecaire geldlening bij Aegon. Zij begroten de extra rentelasten op een bedrag van € 15.000,-. De consumenten vorderen dus in totaal een schadevergoeding van € 17.890,-.

Het verweer

- 2.8 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 Het geschil komt neer op de vraag of de adviseur in het eerste adviestraject de mogelijkheid dat de consumenten later extra financiering nodig zouden hebben in zijn advies had moeten betrekken. De commissie is van oordeel dat de adviseur die mogelijkheid niet in zijn advies hoefde te betrekken. De adviseur heeft zijn zorgplicht dan ook niet geschonden. Hierna motiveert de commissie dat oordeel.

De zorgplicht van de adviseur

- 3.2 Voor de beoordeling van de klacht is van belang dat een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen tussen de consumenten en de adviseur. 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.¹ 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.

Heeft de adviseur zijn zorgplicht geschonden?

- 3.3 De consumenten stellen dat zij in het eerste adviestraject hebben aangegeven dat zij een hypothecaire geldlening wensten om een grote verbouwing te financieren. De adviseur heeft die stelling betwist. De adviseur stelt dat er in het eerste adviestraject nooit over een verbouwing en de kosten daarvan is gesproken. Volgens de adviseur hebben de consumenten aangegeven dat zij een hypothecaire geldlening wensten voor meer financiële armslag, voor de inrichting van de woning in Spanje en voor eventuele hulp aan de kinderen. Dit is vastgelegd in het adviesrapport (zie 2.1). Het adviesrapport is besproken met de consumenten en is aan de consumenten verstrekt. Er was geen enkele aanleiding om aan te nemen dat de consumenten later een aanvullend bedrag zouden willen of moeten lenen, aldus de adviseur.

¹ Zie het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2023, ECLI:NL:HR:2003:AFO122.

- 3.4 De commissie stelt vast dat geen ander bewijs voor de stelling van de consumenten voorhanden is dan hun eigen verklaring dat zij in het eerste adviestraject hebben aangegeven dat zij een hypothecaire geldlening wensten voor de financiering van een grote verbouwing van hun villa in Spanje. Weliswaar staat in het adviesrapport opgenomen “Doel van het hypotheekgesprek: Het huis verbouwen en consumptieve bestedingen” (zie 2.1), maar de adviseur heeft ter zitting toegelicht dat dit een standaardkopje is en dat in de toelichting onder dat kopje het daadwerkelijke bestedingsdoel staat omschreven. In die toelichting staat dat de consumenten een hypothecaire geldlening wensten voor “consumptieve besteding zoals o.a. meer financiële armslag, de inrichting van de woning in Spanje en eventueel wat hulp aan de kinderen voor aankoop van een woning”. Een verbouwing staat in die toelichting niet opgenomen als bestedingsdoel. Naar het oordeel van de commissie is de stelling van de consumenten dat zij een verbouwing als bestedingsdoel met de adviseur hebben besproken vanwege de gemotiveerde betwisting van de adviseur niet komen vast te staan.
- 3.5 De consumenten stellen verder dat hun onzekerheid over de hoogte van de benodigde financiering aanleiding had moeten zijn voor de adviseur om rekening te houden met de mogelijkheid dat zij later extra financiering nodig zouden hebben. De commissie volgt dit standpunt niet. Voor dit oordeel is van belang dat de consumenten stellen dat zij bij de adviseur hebben aangegeven dat zij een hypothecaire geldlening tussen €100.000,- en €150.000,- wilden afsluiten. Uiteindelijk hebben de consumenten ervoor gekozen om een hypothecaire geldlening van €150.000,- af te sluiten. Het bedrag van € 150.000,- is het hoogste bedrag binnen de door de consumenten aangegeven bandbreedte waarbinnen zij een hypothecaire geldlening wilden afsluiten. Onder die omstandigheden was er naar het oordeel van de commissie geen aanleiding voor de adviseur om aan te nemen dat de consumenten later een verhoging van de hypothecaire geldlening van € 150.000,- zouden wensen.
- 3.6 Op grond van het voorgaande oordeelt de commissie dat niet is gebleken dat er voor de adviseur een aanleiding was om aan te nemen dat de consumenten op een later moment mogelijk extra financiering nodig zouden hebben. De adviseur hoefde die mogelijkheid dan ook niet in het eerste advies te betrekken.

Het opvragen van de aflosnota

- 3.7 De consumenten hebben verder nog naar voren gebracht dat de adviseur hen heeft aangeraden om de aflosnota zelf bij Lot aan te vragen, terwijl zowel de notaris als Lot hen dit nadrukkelijk hebben afgeraden. Zij hebben niet gesteld waarom het zelf opvragen van de aflosnota voor hen nadelig zou zijn geweest. Voor de commissie is dan ook niet komen vast te staan dat de adviseur onjuist heeft gehandeld door de consumenten aan te raden om zelf de aflosnota bij Lot aan te vragen. Het enkele feit dat de notaris en Lot dit hebben afgeraden betekent niet noodzakelijkerwijs dat de adviseur onjuist heeft gehandeld door hen dit aan te raden.

Conclusie

- 3.8 De conclusie is dat de adviseur zijn zorgplicht niet geschonden heeft. De klacht is ongegrond. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

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

Artikel 7:401

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