

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0056

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	22 januari 2024
Klacht van	Mevrouw [naam consument 1] en de heer [naam consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Hogenboom Advies, gevestigd te Lelystad, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### Samenvatting

Hypotheekadvies. Zorgplicht. De commissie heeft niet kunnen vaststellen dat de adviseur niet in het belang van de consumenten heeft gehandeld bij zijn opdracht tot dienstverlening voor advisering en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Vorderingen 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 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 23 oktober 2023 van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 november 2023. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de adviseur was aanwezig: de heer (naam 1), financieel adviseur.
- 1.3 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 De consumenten hebben zich in oktober 2020 voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor een woning gewend tot de adviseur. De adviseur heeft op 14 oktober 2020 een adviesrapport uitgebracht.
- 2.2 Per 4 januari 2021 is een overbruggingshypothecaire van € 64.000,- en een hypothecaire geldlening van € 274.059,- afgesloten bij de ING Bank N.V. (hierna: de bank). Het betrof een hypothecaire geldlening op basis van annuïteiten met een looptijd van 30 jaar en een rente van 1,85% per jaar (2,10% standaardrente – 0,25% actieve betaalrekening korting) met een rentevaste periode van 20 jaar.
- 2.3 Op de per 4 januari 2021 afgesloten hypothecaire geldlening van de bank waren de 'Basisinformatie en Algemene Voorwaarden ING Hypotheken' van toepassing.
- 2.4 In januari 2023 hebben de consumenten, in verband met de aankoop van een andere woning (de nieuwe woning), zich voor advies en bemiddeling tot een financieel adviseur van de ING bank gewend (hierna mede aangeduid als 'de bank').
- 2.5 De bank heeft op 20 januari 2023 een adviesrapport uitgebracht. Daarin was het volgende opgenomen:

*"Onderstaande staat uw hypotheekverleden sinds 01-01-2001 weergegeven.*

*U heeft sinds 18-11-2016 een eigen woning en hypotheek, tevens Eigen Woning Schuld (EWS) van oorspronkelijk 148.500 euro. & 26.222 euro. Deze schulden bent u in 360 termijnen gaan aflossen in verband met de fiscale aflossingeis.*

*Op 04-01-2021 hebt u een nieuwe woning aangekocht en bent u hiervoor een nieuwe hypotheek aangegaan van 274.059 euro. Uw aflossingsstand (saldo bestaande hypotheek) bedroeg toen 155.244 euro (totaal).*

*Voor nieuwe eigenwoningschulden aangegaan vanaf 01-01-2013 geldt dus alleen nog recht op hypotheekrenteaftrek als de hypotheek annuïtair of lineair wordt afgelost in maximaal 360 maanden (30 jaar).*

*Dat betekent in deze situatie dat dit deel van uw nieuwe hypotheek (155.244 euro) afgelost moet zijn op 18-11-2046 (afgerond 26 jaar).*

*De hypotheek had de volgende constructie moeten krijgen:*

*– A) 155.244 met een looptijd tot 18-11-2046*

*– B) 118.815 met een looptijd tot 04-01-2051*

*De aflossingstand per heden had moeten zijn:*

*A) 145.690*

*B) 112.777*

*Totale schuld: 258.467*

*Echter is er een nieuwe hypotheek afgesloten van 274.059 euro die volledig in 30 jaar tijd wordt afgelost (04-01-2051). Hiermee voldoet uw huidige hypotheek niet aan de fiscale looptijd. Daarom hebben we gekeken wat de aflossingstand per heden had moeten zijn, zou uw hypotheek wel de juiste fiscale looptijd hebben gekregen:*

*(...)*

*Uw werkelijke schuld op dit moment (tevens het moment van aankoop nieuwe woning) bedraagt 260.724 euro.*

*Wij adviseren u het verschil (260.724 – 258.467 = 2.257 euro) per direct af te lossen op de huidige hypotheek.*

*Bij het bepalen van de EWR hanteren we de aflosstand NA deze aflossing.*

*(...)*

*Uw huidige woning is nog niet verkocht. Voor de zekerheid zijn wij in het advies uitgegaan van een verkoopopbrengst van € 381.600,-. Dit is 90% van de getaxeerde waarde (dekstoptaxatie).*

*Bij verkoop ontstaat een Eigen Woning Reserve (EWR). Deze wordt al volgt bepaald: Verkoopprijs - Eigen woning Schuld - verkoopkosten; 381.600 - 258.467 - 0. Daarom houden we rekening met een EWR van 123.133 euro.*

*(...)"*

## 2.6 De bank heeft de volgende (nieuwe) financiering geadviseerd:

*"De totale investering bedraagt 370.724 euro. Dit is beginsel financierbaar in box 1. Rekening houdend met uw EWR bedraagt de maximale financiering in box 1 370.724 – 123.133 = 247.591 euro.*

*U gaat een nieuwe financiering aan van 260.724 euro. Voor deze schuld geldt het volgende:*

*A) €145.690,- is box 1 en valt onder nieuwe fiscale regels voor hypotheekrenteaf trek. Alleen als u voldoet aan de aflossingsvereisten valt de hypotheek in box 1. Zo niet, dan valt dit deel in box 3. Dit betekend concreet dat u dit deel moet aflossen in 286 maanden (18-11-2046).*

*B) €101.901,- is box 1 en valt onder nieuwe fiscale regels voor hypotheekrenteaf trek. Alleen als u voldoet aan de aflossingsvereisten valt de hypotheek in box 1. Zo niet, dan valt dit deel in box 3. Dit betekend concreet dat u dit deel moet aflossen in 336 maanden (04-01-2051).*

*C) €13.133,- is box 3. De rente over dit deel is niet aftrekbaar."*

## 2.7 De (nieuwe) hypothecair geldlening van in totaal € 260.724,- is per 27 januari 2023 bij de bank afgesloten op basis van annuïteiten tegen een rente van 2,15% met een rentevaste periode van 20 jaar.

*De klacht en vordering*

## 2.8 De consumenten klagen erover dat de adviseur in oktober 2020 een hypothecaire geldlening van € 274.059,- heeft geadviseerd met een looptijd van 30 jaar (zie 2.1). Volgens de consumenten heeft de adviseur daarmee een fout gemaakt omdat het fiscaal gezien niet klopt. Volgens (hun adviseur bij) de bank had deze hypothecaire geldlening (per 4 -1-2021) voor het bedrag van € 155.244,- een looptijd van circa 25 jaar (tot 18-11-2046) moeten krijgen in plaats van 30 jaar.

Als gevolg daarvan hebben de consumenten in 2023 een (extra) aflossing van € 2.257,- op hun 'oude' hypothecaire geldlening moeten doen. De bank heeft namelijk berekend dat de aflossingsstand (fiscaal gezien) € 258.467,- had moeten zijn in plaats van € 260.724,-, wat de aflossingsstand was op dat moment (januari 2023). Volgens de consumenten konden ze daardoor geen gebruik maken van de verhuisregeling van hun 'oude' hypothecaire geldlening waardoor zij de nieuwe hypothecaire geldlening tegen de hogere rente hebben moeten afsluiten. De consumenten stellen daardoor € 122,- bruto per maand duurder uit te zijn. Zij houden de adviseur aansprakelijk voor het (netto) verschil en het bedrag van € 2.257,- wat zij extra hebben moeten aflossen. Daarnaast vorderen de consumenten van de adviseur de in rekening gebrachte advieskosten van € 2.400,- terug, omdat de adviseur de fout heeft veroorzaakt.

*Het verweer*

- 2.9 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 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de adviseur aan de consumenten in 2020 een zorgvuldig advies heeft gegeven. Het betreft een overeenkomst van opdracht waarbij de opdrachtnemer (de adviseur) een inspanningsverplichting heeft. De commissie gaat hieronder eerst in op de norm die geldt voor het handelen van een adviseur en daarna op de vraag of de adviseur in het geval van de consumenten zorgvuldig heeft gehandeld.

*Welke norm geldt voor het handelen van de adviseur?*

- 3.2 Ingevolge artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) dient een opdrachtnemer, zoals de adviseur, bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dit 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. 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 zorgvuldig gehandeld?*

- 3.3 Vast staat dat de consumenten op advies en door bemiddeling van de adviseur per 4 januari 2021 een hypothecaire geldlening van € 274.059,- (op basis van annuïteiten) bij de bank hebben afgesloten met een looptijd van 30 jaar. Het geschil spitst zich toe op de looptijd (van 30 jaar) van deze geadviseerde en afgesloten hypothecaire geldlening.
- 3.4 Volgens de consumenten heeft de adviseur onterecht geen rekening gehouden met het feit dat zij al in 2016 een hypothecaire geldlening hadden afgesloten. De adviseur had volgens hen daarom niet voor het gehele bedrag van € 274.059,- een looptijd van 30 jaar kunnen adviseren, omdat de hypotheekrente fiscaal gezien slechts over een periode van maximaal 30 jaar als aftrekpost bij de belastingaangifte kan worden meegenomen. Volgens de consumenten had de hypothecaire geldlening in 2021 voor een bedrag van € 155.244,- een looptijd van 25 jaar moeten krijgen. De consumenten hebben gesteld dat zij daardoor geen gebruik konden maken van de verhuisregeling van de hypothecaire geldlening van de bank omdat dit volgens (hun adviseur van) de bank eerst moest worden aangepast.
- 3.5 Volgens de adviseur is in 2021 bewust gekozen voor een looptijd van 30 jaar om te voldoen aan de geldende verstrekingsnormen (CHF-norm)<sup>1</sup> en de wensen van de consumenten op dat moment. De consumenten hebben daartegen gesteld dat hun bij het advies niks is verteld over een CHF-norm en dat het ook niet hun 'wens' was om voor 30 jaar af te sluiten. Zij gingen af op het advies van de adviseur. Hun wens was toen om onder de € 1.000,- maandlasten te blijven en om geld beschikbaar te houden voor verbouwen. Uit het adviesrapport van 14 oktober 2020 blijkt ook dat het advies wat betreft de hoogte van de te betalen maandlasten voor de annuïteitenhypotheek (€ 989,-) aan hun wens voldeed om onder de € 1.000,- te blijven. Hoewel de commissie zich kan voorstellen dat de looptijd van 30 jaar niet (duidelijk) met de consumenten is besproken, althans de gevolgen daarvan voor wat betreft de fiscale regeling van de hypotheekrenteaftrek, kan desondanks niet worden gesteld dat de adviseur daarmee een fout heeft gemaakt. De looptijd van een hypothecaire geldlening hoeft namelijk niet per se gelijk te lopen met de looptijd van een fiscale regeling, zoals de mogelijkheid van hypotheekrenteaftrek bij de belastingaangifte. Er kunnen juist ook redenen zijn om daar niet bij aan te sluiten. Het was voorts de bank die de hypothecaire geldlening in 2021 heeft verstrekt met de looptijd van 30 jaar zonder daaraan de voorwaarde te koppelen dat de looptijd gelijk moest lopen met de fiscale regeling van de hypotheekrenteaftrek. De commissie begrijpt in dat kader ook niet de door de bank gegeven toelichting waarom de consumenten geen gebruik hebben kunnen maken van de meeneemregeling van de hypotheek.

---

<sup>1</sup> Zie: <https://www.nvb.nl/themas/wonen-en-leven/hypotheek/> Alle banken moeten zich houden aan de zogeheten (wettelijke) hypothecaire leennormen. In de wet is vastgelegd hoeveel een woningkoper mag lenen in verhouding tot het inkomen en de woningwaarde. Banken houden zich bij het verstrekken van hypotheekleningen aan de Gedragscode Hypothecaire Financieringen. De Gedragscode wordt onderschreven door de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en het Verbond van Verzekeraars.

Dat de consumenten in 2023 een hypothecaire geldlening tegen een hogere rente hebben moeten afsluiten omdat volgens de bank geen gebruik kon worden gemaakt van de meeneemregeling, kan naar het oordeel van de commissie in ieder geval de adviseur niet worden verweten.

- 3.6 Voor zover de consumenten een extra aflossing hebben gedaan om in de pas te lopen met de fiscale regeling omtrent de hypotheekrenteaftrek, kan dat bovendien niet als schade worden aangemerkt. Het betreft immers geleend geld wat op enig moment aan de bank terugbetaald of afgelost dient te worden. Over het terugbetaalde bedrag zijn de consumenten vervolgens (uiteraard) geen rente meer verschuldigd wat juist weer in hun voordeel is.

*Wat is de conclusie?*

- 3.7 De conclusie is dat naar het oordeel van de commissie niet kan worden vastgesteld dat de adviseur bij zijn advies eind 2020 een fout heeft gemaakt. Voor zover de adviseur de consumenten onvoldoende heeft geïnformeerd over de fiscale gevolgen van de looptijd van 30 jaar van de gehele hypothecaire geldlening, heeft dat niet tot schade geleid die aan de adviseur kan worden toegerekend. Het is niet gebleken dat de adviseur niet in het belang van de consumenten heeft gehandeld bij zijn opdracht tot dienstverlening. De vordering van de consumenten dient daarom te worden afgewezen.

## 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 oktober 2023, 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)