

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0070

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, ir. A van den Berg, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	23 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Weber Hypotheken en Vermogen, gevestigd te Elst, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. Het is de commissie niet gebleken dat de adviseur een fout heeft gemaakt in de berekening van de financieringsbehoefte van de consument. De consument had een second opinion aangevraagd waarbij een andere financieringsbehoefte is berekend. De daarop gebaseerde verschillen zijn echter ontstaan door andere keuzes die daarbij zijn gemaakt. De vordering van de consument 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 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.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 november 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de adviseur was aanwezig: de heer [naam 1], financieel adviseur.
- 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 consument heeft zich begin augustus 2022 tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen (oversluiten) van een hypothecaire geldlening en advies over haar financiële situatie als gevolg van haar scheiding.

- 2.2 De consument had met haar ex-partner een hypothecaire geldlening van € 150.000,-. Aan deze hypothecaire geldlening was een spaarverzekering (polis) gekoppeld. In verband met de scheiding zou de consument de hypothecaire geldlening overnemen en haar ex-partner uitkopen. De spaarpolis had op dat moment een waarde van € 112.340, het betrof een kapitaalverzekering eigen woning (KEW).
- 2.3 Op 2 september 2022 heeft een (inventarisatie) adviesgesprek plaatsgevonden. Op 16 september 2022 heeft de consument twee opdrachtbevestigingen getekend. Een opdrachtbevestiging voor de eigenwoningfinanciering en een tweede voor pensioenadvies.
- 2.4 Vervolgens heeft op 19 oktober 2022 een (vervolg) adviesgesprek plaatsgevonden. Op 2 november 2022 heeft de adviseur zijn adviesrapport voor wat betreft de woningfinanciering aan de consument toegestuurd.
- 2.5 Per e-mail van 4 en 5 november 2022 heeft de consument vragen gesteld over het door de adviseur voorgestelde renteaanbod van Lloyds Bank, welk renteaanbod geldig was tot 14 november 2022.
- 2.6 Op 7 november 2022 heeft de adviseur daar per e-mail op gereageerd en geschreven dat de gemaakte berekeningen volgens hem kloppen; daarin was de volgende berekening opgenomen:
- “(…)
Uiteindelijke berekening (obv stelposten)
• 75.000 af te lossen bestaande hypotheek van [de consument] bij [...]
• 135.000 uitkopen ex-partner
• 670 kosten notaris hypotheekakte
• 827 taxatiekosten
• 2.610 WeberHV
----- +/-
• 214.107 financieringsbehoefte
• 56.170 inbreng/aflossing uit verzekering
• 4.107 eigen geld voor betalen notaris, taxateur en WeberHV
----- -/-
• 153.830 hypotheek nieuw van [de consument]
(...)”
- 2.7 Bij e-mail van 10 november 2022 heeft de adviseur de consument verzocht het adviesrapport en de financieringsaanvraag voor akkoord te ondertekenen.
- 2.8 De consument heeft, vanwege haar twijfels over het hypotheekadvies, op 11 november 2022 bij de adviseur aangegeven dat zij een second opinion zou gaan aanvragen.

2.9 Op 18 november 2022 heeft de adviseur haar voicemail ingesproken en op 21 november 2023 heeft hij de consument gemaild met de vraag of zij verder wenst te gaan met het advies- en bemiddelingstraject.

2.10 In de financieringsopzet van 18 november 2022 van de second opinion stond:

- Huidige hypotheek	€ 150.000
- Uitkoop ex-partner	€ 190.557
- Kosten hypotheek	€ 3.219 (524+645+1449+600)
- Financieringsbehoefte	€ 343.775
- Eigen geld	€ 133.775 (waarvan € 111.114 uit polis)
- Benodigde hypotheek	€ 210.000

2.11 Bij e-mail van 23 november 2022 en vervolgens bij (aangetekende) brief van 27 november 2022 heeft de consument de adviseur bericht dat zij de uitkomst van de second opinion heeft ontvangen en hem in de gelegenheid gesteld daarop te reageren. De adviseur heeft bij bericht van 12 december 2022 zijn reactie gestuurd naar de consument. Daarop heeft de consument op 24 december 2022 gereageerd. Het ontstane geschil tussen partijen heeft geleid tot de klacht van de consument bij Kifid.

De klacht en vordering

2.12 De consument verwijt de adviseur een onjuiste financieringsopzet te hebben gemaakt. Vanwege haar twijfels over het advies van de adviseur had de consument een second opinion aangevraagd. Daaruit bleek een hogere benodigde hypothecaire geldlening. Volgens de consument is de adviseur dan ook tekortgeschoten in zijn advisering. Zij is daarom van mening dat de adviseur het in rekening gebrachte (en het door haar onder protest betaalde) bedrag van € 2.432,10 dient terug te betalen en dat de adviseur de kosten van € 735,- van het (nieuwe) taxatierapport dient te vergoeden omdat de geldigheid van de taxatie door de vertraging die daardoor is ontstaan, was verlopen.

Het verweer

2.13 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 consument 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 consument 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 consument omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat het door hem te verstrekken advies passend is gelet op de situatie, de wensen en de (financiële) mogelijkheden van de consument.

Heeft de adviseur zorgvuldig gehandeld?

- 3.3 Volgens de consument heeft de adviseur haar financieringsbehoefte onjuist vastgesteld en daarmee een te lage hypothecaire geldlening geadviseerd. De adviseur heeft dit bestreden en aangevoerd dat zijn berekeningen juist waren en dat de consument het had kunnen aangeven als zij extra had willen financieren. Volgens de adviseur had de consument niet naar een andere partij hoeven gaan en heeft hij zijn werk goed gedaan.
- 3.4 Zoals de adviseur heeft toegelicht bestaat het verschil van de berekende financieringsbehoefte, tussen de berekening van de second opinion (€ 210.000,-) en zijn berekening (€ 153.000,-), uit de helft van het bedrag van de aan de (oude) hypotheek gekoppelde spaarpolis (te weten € 56.170,-). Hoewel de spaarpolis in eerste instantie bedoeld was om af te lossen op de eigenwoningschuld had volgens de adviseur de helft van de spaarpolis, met instemming van de belastingdienst, ook uitgekeerd kunnen worden aan de ex-partner. De adviseur heeft gesteld, wat niet door de consument is bestreden, dat geen akte van verdeling is opgemaakt tussen haar en haar ex-partner en/of dat geen afspraken zijn gemaakt over de verdeling of wijziging van de spaarpolis.

Dat kan van belang zijn omdat een dergelijke spaarpolis (KEW) op verschillende manieren kan worden gewijzigd of aangepast na een scheiding.¹ De adviseur heeft naar voren gebracht dat voor zover de helft van de spaarpolis rechtstreeks aan de ex-partner kan worden uitbetaald of overgedragen, dat deel van de 'uitkoop' dan dus ook niet gefinancierd hoeft te worden. Volgens de adviseur kan gezien het aantal uitzonderingen, waaronder het mogen houden van een KEW zonder hypotheek, het voor een ex-partner mogelijk interessant zijn om daarin een keuze te maken. Dat dit niet kon of dat de spaarpolis op de (oude) hypothecaire geldlening moest worden afgelost, is verder niet gesteld of gebleken. De commissie is daarom van oordeel dat het advies wat de adviseur heeft gegeven niet zonder meer als onjuist kan worden aangemerkt.

- 3.5 Hoewel de commissie kan begrijpen dat het bij de consument tot verwarring heeft geleid, is het verschil tussen de twee berekende financieringsbehoeftes veroorzaakt door andere keuzes die daarbij zijn gemaakt. Dat de door de adviseur gemaakte keuze evident onjuist was, is niet gebleken. Bovendien heeft de adviseur aangegeven dat, voor zover de consument meer had willen financieren dan de berekende financieringsbehoefte, zij daarover het gesprek met hem had kunnen aangaan zoals hij ook heeft aangeboden. De consument heeft dat echter, na de second opinion en het daardoor ontstane gebrek aan vertrouwen, op dat moment van de hand gewezen. Dat de consument vervolgens heeft gekozen om met een andere adviseur verder te gaan, mag haar keuze zijn maar betekent niet dat zij geen kosten meer verschuldigd is voor de (overeengekomen) werkzaamheden die de adviseur heeft verricht. Ook de kosten van het (nieuwe) taxatierapport komen niet voor rekening van de adviseur omdat het verloop van de geldigheidsduur van het taxatierapport en/of de vertraging in het rond krijgen van de financiering in dit geval niet de adviseur kan worden verweten.

Wat is de conclusie?

- 3.6 De conclusie is dat de commissie niet heeft kunnen vaststellen dat de adviseur (toerekenbaar) is tekortgeschoten in zijn dienstverlening tegenover de consument. De adviseur is daarom niet gehouden de (betaalde) advieskosten aan de consument terug te betalen. De vordering van de consument moet worden 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

¹ Zie <https://belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/scheiden/content/wat-doen-we-met-onze-spaarhypotheek-of-beleggingshypotheek-na-scheiding>

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl