

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1105

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma,
prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	13 december 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Van Bladeren & List, gevestigd te Raalte, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen

Samenvatting

Hypotheekadvies. De commissie oordeelt dat de zorgplicht van een hypotheekadviseur niet zover gaat dat hij de klant altijd uitdrukkelijk moet informeren over de risicoklassen die geldverstrekkers doorgaans hanteren. 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) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consumenten; en 4) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 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.
- 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 In december 2016 hebben de consumenten zich tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. In dat kader hebben zij op 20 december 2016 een overeenkomst van opdracht gesloten. In die overeenkomst is vermeld welke werkzaamheden de adviseur voor de consumenten zal verrichten.
- 2.2 Op 1 maart 2017 hebben de consumenten – door advies en bemiddeling van de adviseur – een hypothecaire geldlening afgesloten bij Florius. Hierop zijn de Voorwaarden Florius Profijthypotheek (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.3 De hoogte van de hypotheekrente hangt af van de risicoklasse waar de geldlening in valt (zie artikel 5.3 van de algemene voorwaarden). In welke risicoklasse een geldlening valt, wordt bepaald op basis van de schuld-marktwaardeverhouding (ook wel aangeduid als *Loan-to-Value* (LTV)). Dit is de verhouding van de hypotheekschuld ten opzichte van de (markt)waarde van de woning.
- 2.4 In maart 2017 viel de hypothecaire geldlening van de consumenten in de hoogste risicoklasse. Door aflossingen en een gestegen waarde van de woning is de LTV inmiddels gedaald, waardoor de hypothecaire geldlening in een lagere risicoklasse zou kunnen worden ingedeeld. Dit wordt niet automatisch gedaan; de klant moet Florius hierom verzoeken (zie artikel 6.6 van de algemene voorwaarden).

De klacht en vordering

- 2.5 De consumenten geven aan dat zij er pas in 2024 achter zijn gekomen dat er risicoklassen zijn. Zij schatten in dat hun geldlening ongeveer vijf jaar geleden al in een lagere risicoklasse had kunnen vallen. Bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening in 2017 heeft de adviseur de consumenten er niet op gewezen dat het rentepercentage gebaseerd is op een risicoklasse. Ook tijdens de looptijd van de hypothecaire geldlening zijn de consumenten hier nooit op gewezen. De consumenten vinden dat de adviseur hierdoor is tekortgeschoten in zijn zorgplicht. Zij vorderen daarom een schadevergoeding van € 4.800,- (dit bedrag is een schatting van de rente die de consumenten hadden kunnen besparen als zij eerder van de risicoklasse hadden geweten). Verder vorderen zij wettelijke rente over genoemd schadebedrag vanaf 1 april 2019.

Het verweer

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

3. De beoordeling

- 3.1 Dit geschil draait om twee vragen. De eerste vraag is of de adviseur de consumenten *bij het aangaan van de hypothecaire geldlening* in 2017 had moeten informeren over het feit dat het rentepercentage gebaseerd is op een risicoklasse. De tweede vraag is of de adviseur de consumenten *tijdens de looptijd* van de hypothecaire geldlening erop had moeten wijzen dat zij mogelijk in aanmerking zouden kunnen komen voor een lagere risicoklasse en dus een lagere rente.
- 3.2 Voor de beantwoording van deze vragen is van belang dat de adviseur op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen.

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.

Tekortgeschoten in 2017?

- 3.3 De commissie merkt op dat in artikel 5.3 van de algemene voorwaarden van Florius (opgenomen in de bijlage) is beschreven dat Florius verschillende risicoklassen gebruikt voor het bepalen van de hoogte van de rente. Deze algemene voorwaarden zijn in 2017 voor het aangaan van de hypothecaire geldlening aan de consumenten verstrekt, dus de consumenten zijn in ieder geval *schriftelijk* geïnformeerd over de risicoklasse. De vraag is echter of de adviseur de betreffende bepaling uit de algemene voorwaarden ook *mondeling* had moeten toelichten.
- 3.4 Allereerst merkt de commissie op dat er geen contractuele verplichting is voor de adviseur om het concept 'risicoklasse' mondeling met de klant te bespreken. De overeenkomst van opdracht tussen de consumenten en de adviseur vermeldt namelijk alle werkzaamheden die de adviseur voor de klant zal verrichten en in die overeenkomst is niet opgenomen dat de adviseur de algemene voorwaarden van de geldverstrekker mondeling toelicht aan de klant. Verder gaat ook de zorgplicht van een hypotheekadviseur niet zover dat hij de klant altijd uitdrukkelijk moet informeren over de risicoklassen die geldverstrekkers doorgaans hanteren. De voornaamste taak van een hypotheekadviseur is namelijk om te adviseren over een geldlening die op dat moment passend is bij de wensen van de klant. Het feit dat de geldlening in de toekomst in een lagere risicoklasse zou kunnen vallen, staat los van de passendheid van de geldlening – en is dus niet iets waar de adviseur de klant over moet adviseren. Dat kan anders zijn als de klant daar vragen over heeft gesteld of als er andere omstandigheden zijn die aanleiding geven om de werking van de risicoklassen mondeling te bespreken. In deze zaak is niet van dergelijke omstandigheden gebleken.
- 3.5 Dus nog even los van de (feitelijke) vraag in hoeverre de algemene voorwaarden destijds mondeling zijn besproken – een vraag waar partijen overigens van mening over verschillen – is de commissie van oordeel dat de adviseur de betreffende bepaling uit de algemene voorwaarden niet mondeling had *hoeven* bespreken. Van een tekortkoming op dit punt is dan ook geen sprake.

¹ Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Tekortgeschoten tijdens de looptijd van de lening?

- 3.6 De tweede vraag die in deze zaak centraal staat, is of de adviseur tijdens de looptijd van de lening de consumenten erop had moeten wijzen dat zij mogelijk in aanmerking zouden kunnen komen voor een lagere risicoklasse en dus een lagere rente. Deze vraag ziet in essentie op de *nazorgplicht* van de adviseur.
- 3.7 Bij dit vraagstuk valt een onderscheid te maken tussen de *wettelijke* nazorgplicht en de *contractuele* nazorgplicht. Op grond van artikel 4:20 lid 3 Wet op het financieel toezicht (Wft) heeft de adviseur een (wettelijke) nazorgplicht. Deze bepaling bevat echter enkel een informatieverplichting; uit deze bepaling volgt niet de verplichting voor een hypotheekadviseur om de LTV van de hypothecaire geldleningen van zijn klanten in de gaten te houden en hen proactief te benaderen wanneer zij in aanmerking zouden komen voor een lagere risicoklasse.
- 3.8 In aanvulling op de wettelijke nazorgplicht kunnen partijen een (contractuele) nazorgplicht overeenkomen, bijvoorbeeld door een onderhoudsovereenkomst of serviceabonnement af te sluiten. Partijen kunnen bijvoorbeeld afspreken dat er periodiek een onderhoudsgesprek plaatsvindt en dat de adviseur daarbij de hypothecaire geldlening tegen het licht houdt. In deze zaak hebben de consumenten echter niet een dergelijke overeenkomst met de adviseur gesloten. De adviseur heeft in 2019 weliswaar een onderhoudsbeleid opgesteld (waarbij hij klanten eenmaal in de vijf jaar actief benadert voor een onderhoudsgesprek), maar dat is een eigen beleidskeuze en geen verplichting. Dat de adviseur in 2022 (oftewel vijf jaar na het aangaan van de hypothecaire geldlening) er nog niet aan was toegekomen om de consumenten te benaderen voor een onderhoudsgesprek, is daarom geen tekortkoming.

Slotsom

- 3.9 Dit alles leidt tot de slotsom dat de klacht van de consumenten ongegrond is en dat hun vordering moet 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 april 2024, 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 de Voorwaarden Florius Profijthypotheek

5.3 Wat bepaalt mede de hoogte van de rente die ik betaal?

1. Eén van de factoren die van invloed zijn op de hoogte van de rente die u betaalt, is de verhouding tussen de hoogte van uw lening en de waarde van uw woning (het onderpand). De waarde van uw woning kan worden bepaald door een taxateur.
2. Florius gebruikt verschillende risicoklassen voor het bepalen van de hoogte van de rente. Bij elke risicoklasse horen bepaalde verhoudingen tussen de hoogte van de lening en de waarde van de woning (het onderpand).
3. De risicoklasse geldt altijd voor uw hele lening, dus voor het (resterende) bedrag van uw totale lening.
4. Florius kan de (indeling van de) risicoklassen en de daarbij horende rentepercentages altijd aanpassen. Heeft u een vaste rente? Dan geldt deze wijziging voor u pas bij de eerstvolgende renteherziening van een leningdeel. Heeft u een vaste rente en loopt deze af? Dan kan een wijziging van de risicoklasse voor u betekenen dat u na renteherziening een andere rente moet betalen. Heeft u een variabele rente? Deze rente kan maandelijks wijzigen. Een wijziging van de indeling van de risicoklassen kan dan voor u betekenen dat u een andere rente moet gaan betalen vanaf de maand dat de wijziging ingaat.
5. Een andere factor die van invloed is op de hoogte van de rente die u betaalt, is de hypotheekvorm. De hypotheekvorm kan per leningdeel verschillen. De hoogte van de rente kan verschillen per hypotheekvorm.
6. Florius kan het verschil in rente tussen de hypotheekvormen altijd aanpassen. Heeft u een vaste rente? Dan geldt de wijziging voor u pas bij de eerstvolgende renteherziening van een leningdeel.
7. Op de website van Florius (www.florius.nl) vindt u de actuele risicoklassen, de hypotheekvormen en de rentepercentages die daarbij horen.

6.5 Welke veranderingen hebben een effect op de vaste rente van mijn lening?

1. Verandert er iets in de verhouding tussen de hoogte van uw lening en de waarde van uw woning (het onderpand)? Dan kan dat effect hebben op de risicoklasse waar uw lening (één of meerdere leningdelen) in valt en dus op de rente die u betaalt. Dit kan dus ook tijdens de rentevastperiode.

2. (...)

3. Florius kan de indeling van de risicoklassen en de rentepercentages die daarbij horen altijd aanpassen. De risicoklasse geldt altijd voor uw hele lening, dus voor alle leningdelen.

a. Een deel terugbetalen (gedeeltelijke aflossing)

De verhouding tussen de hoogte van uw lening en de waarde van uw woning verandert als u een deel van uw lening voor het einde van de looptijd van uw lening terugbetaalt aan Florius. Leest u artikel 6.6 'Wat moet ik doen als ik het rentepercentage wil veranderen?'.

b. (...)

c. De waarde van uw woning is gestegen

Is de waarde van uw woning gestegen? Dan kunt u Florius vragen het rentepercentage dat u moet betalen te herzien. U moet dan wel aantonen met bijvoorbeeld een taxatierapport dat de waarde van uw woning is gestegen en dat daardoor de verhouding tussen uw lening en de waarde van uw woning is veranderd. Is de waarde van uw woning gestegen, maar valt uw lening (of een aantal leningdelen) niet in een andere risicoklasse, dan verandert uw rentepercentage niet. Leest u ook artikel 6.6 'Wat moet ik doen als ik het rentepercentage wil veranderen?'.

d. (...)

e. (...)

6.6 Wat moet ik doen als ik het rentepercentage wil veranderen?

1. U moet Florius per brief of per email vragen om het rentepercentage te veranderen.

2. U moet Florius daarvoor een recent taxatierapport sturen waaruit de verandering van de waarde van uw woning blijkt. Florius kan bepalen dat een recent WOZ-rapport ook voldoende is voor een verandering van het rentepercentage. Neemt u daarvoor contact op met uw adviseur.

3. U moet uw verzoek om het rentepercentage te veranderen en het recente taxatierapport naar Florius sturen.

4. Nadat Florius uw taxatierapport

- heeft ontvangen, en
- heeft goedgekeurd,

stuurt Florius u een brief met daarin het nieuwe rentepercentage. Hierin staat vanaf wanneer dit rentepercentage geldt. Het nieuwe rentepercentage geldt alleen voor toekomstige maandbedragen. Ook als het rentepercentage niet wordt veranderd, dan laten wij u dat weten.

Leest u artikel 6.7 'Wat zijn de eisen voor het taxatierapport?' voor de eisen die Florius aan het taxatierapport stelt.