

Einduitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0480 B

(mr. J. van der Groen, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer, mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	31 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	GeldXpert Hoogeveen, gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid vanaf 1 april 2022

Samenvatting

Einduitspraak. In de tussenuitspraak is geoordeeld dat de adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst van opdracht. Partijen hebben zich hierna nader uitgelaten over de (hoogte van de) schade. De commissie oordeelt in de einduitspraak dat de adviseur een bedrag van € 75.000,- vermeerderd met de wettelijke rente aan de consument moet vergoeden. Het meer of anders gevorderde komt niet voor vergoeding in aanmerking.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: het reglement) en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) de tussenuitspraak van de commissie en de daarin genoemde stukken; 2) de aanvullende reactie van de consument en 3) de aanvullende reactie van de adviseur.
- 1.2 De commissie heeft in de tussenuitspraak al vastgelegd dat de uitspraak in deze procedure niet-bindend is. Dat betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

De tussenuitspraak

- 2.1 De commissie heeft bij tussenuitspraak met nummer 2024-0480A van 7 juni 2024 (hierna: de tussenuitspraak) de eindbeslissing aangehouden.
- 2.2 De inhoud van de tussenuitspraak moet hier als ingevoegd worden beschouwd.
- 2.3 De commissie heeft in de tussenuitspraak – kort gezegd – geoordeeld dat de adviseur jegens de consument niet de zorg heeft betracht die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. De adviseur is daarmee toerekenbaar tekort geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst van opdracht.

- 2.4 De commissie heeft voor haar eindbeslissing partijen in de gelegenheid gesteld zich uit te laten over de omvang van de schade. De commissie heeft hierbij aangetekend dat de schade van de consument zou kunnen worden berekend aan de hand van het verschil tussen de geoffreerde rente in het rentevoorstel van de bank van 30 november 2021 (zie overweging 2.6 tussenuitspraak) en de rente die de bank op 16 mei 2024 zou offeren voor dezelfde geldlening (tariefklasse meer dan 50% tot en met 60% marktwaaarde).

De reactie van de consument

- 2.5 De consument heeft aangevoerd dat haar schade € 381.382,99 bedraagt. Dit bedrag bestaat uit de volgende posten:

Vershil in maandelijkse bedragen [naam particuliere geldverstrekker]/NN 1/7/22 t/m 16/5/24	€ 28.830,05
Vershil in maandelijkse bedragen tussen NN/ING 16/5/24 t/m 1/7/42	€ 328.312,60
Kosten advocaat	€ 5.557,68
Kosten diversen (Notaris, bemiddeling etc.	€ 6.420,28
Kosten volgen BW art 6:96	€ 3.528,21
Eigenkosten en begeleidingskosten	<u>€ 9.715,17</u>
Totaal te vergoeden door de adviseur	€ 381.382,99

De reactie van de adviseur

- 2.6 De adviseur betwist dat de consument als gevolg van de zorgplichtschending schade heeft geleden.
- 2.7 Verder voert de adviseur aan dat de consument haar schade onvoldoende heeft onderbouwd dan wel dat de wijze waarop de schade is begroot niet opgaat. Onjuist is dat de consument schade berekent over de volledige duur van de rentevast periode van twintig jaar. Daarmee wordt miskend dat gedurende periode een reële kans bestaat dat de sprake zal zijn van verhuizing en/of onverhoopt overlijden van de consument. De adviseur wijst erop dat uit cijfers van het CBS volgt dat de Nederlanders gemiddeld zeven keer in hun leven verhuizen, hetgeen dus neerkomt op ongeveer één keer per tien jaar. Gelet hierop is het dus meer dan redelijk om – mocht het in deze zaak al tot een schadebegroting komen – een (veel) kortere looptijd van de duur van de schade te hanteren. In ieder geval een looptijd van niet langer dan tien jaar. Daarnaast is beëindiging van een relatie een andere vaak voorkomende grond voor aanpassing van de hypotheek.

- 2.8 De consument lijkt uit te gaan van brutobedragen. Dit is onjuist. De consument zou hooguit aanspraak kunnen maken op nettobedragen. Het bedrag van € 328.312,60 ziet op toekomstige schade waarvan de contante waarde dient te worden bepaald. De adviseur meent dat hiervoor bij de bank geldende rentepercentages op 16 mei 2024, te weten 4,64% voor het annuïteitendeel en 4,79% voor het aflossingsvrije deel moeten worden gehanteerd. Daarnaast dient ook rekening te worden gehouden met de omstandigheid dat de consument met de schadevergoeding een deel van haar hypotheekschuld kan aflossen en daarmee haar lasten te verlagen.
- 2.9 Ten aanzien van de kostenpost "Kosten diversen (Notaris, bemiddeling etc.)" voert de adviseur aan dat iedere toelichting en onderbouwing ontbreekt. Daarnaast bestaat er geen grondslag om tot terugbetaling van de advies- en bemiddelingskosten over te gaan omdat de consument met de ontvangst van de schadevergoeding in de positie wordt gebracht waarin zij ook zou hebben verkeerd zonder de zorgplichtschending. Wat betreft de eigen kosten en begeleidingskosten voert de adviseur aan dat deze kosten wegens gebrek aan onderbouwing niet toewijsbaar zijn.

3. De beoordeling

- 3.1 In deze einduitspraak moet de commissie een beslissing nemen over de schadevergoeding die de adviseur aan de consument dient te betalen.
- 3.2 De schadeberekening die de consument heeft overgelegd komt uit op een bedrag van € 381.382,99. Deze berekening kan naar het oordeel van de commissie niet als juist worden aanvaard omdat de consument bij die berekening onder meer uitgaat van de volledige rentevaste periode van 20 jaar. Daarnaast is de schade niet contant gemaakt.
- 3.3 De adviseur heeft in zijn reactie primair aangevoerd dat de consument geen schade heeft geleden maar daar kan de commissie hem niet in volgen.

De berekening van de schade

- 3.4 De consument gaat bij haar schadeberekening uit van de volledige rentevastperiode van twintig jaar. De adviseur voert aan dat gelet op onzekere toekomstige gebeurtenissen, zoals een verhuizing of overlijden van de consument, een periode van twintig jaar te lang is om vanuit te gaan. De adviseur vindt een termijn van tien jaar redelijk. De commissie stelt vast dat het merendeel van de schade van de consument toekomstig is, aangezien het gaat om grotendeels toekomstige maandtermijnen die nog niet door de consument zijn betaald. Daar komt bij dat de omvang van de uiteindelijke schade afhankelijk is van op dit moment onzekere factoren. De commissie is op grond van het bepaalde in artikel 6:97 BW bevoegd om de omvang van de schade te schatten. Ook is zij op grond van artikel 6:105 BW bevoegd om de nog niet ingetreden schade bij voorbaat te begroten na afweging van goede en kwade kansen.

- 3.5 Er kunnen zich omstandigheden voordoen waardoor de consument niet daadwerkelijk gebruik had kunnen maken van de volledige twintig jaar van de rentevastperiode. Naast de door de adviseur genoemde mogelijkheden van verhuizing en overlijden kan bijvoorbeeld ook een toekomstige rentedaling de consument doen besluiten om de lening over te sluiten. De commissie acht het redelijk om in dit geval uit te gaan van een periode van tien jaar. De omstandigheden die bij dit oordeel hebben meegewogen zijn de leeftijd van de consument (vallend in de categorie personen van 40-80 jaar, een categorie personen die volgens het CBS relatief weinig verhuist¹), de resterende levensverwachting van de consument (meer dan dertig jaar²), de omstandigheid dat het pand bestemd was om erin te gaan wonen en te werken door onder meer een koffiehuis en bed and breakfast te exploiteren.
- 3.6 Partijen hebben zelf geen schadeberekening opgesteld op basis van een periode van tien jaar. De commissie zal de schade van de consument schatten aan de hand van het verschil tussen de geoffreerde rente in het rentevoorstel van de bank van 30 november 2021 (zie 2.6 tussenuitspraak) en de rente die de bank op 16 mei 2024 zou offreren voor dezelfde geldlening (tariefklasse meer dan 50% tot en met 60% marktwaaarde). Daarbij zal zij uitgaan van het bedrag dat de consument heeft geleend van de particuliere geldverstrekker om het pand op 1 juli 2022 toch te kunnen afnemen (zie 2.11 tussenuitspraak) en de verhouding Annuïteiten /Aflossingsvrije Hypotheek als geoffreerd op in het rentevoorstel van de bank van 30 november 2021.
- 3.7 Het rentetarief dat de bank op 16 mei 2024 zou offreren voor de Annuïteiten Hypotheek bedroeg 4,64%. Het rentetarief op 16 mei 2024 voor de Aflossingsvrije Hypotheek bedroeg 4,79%. De consument heeft een bedrag van € 375.000,- van de particuliere geldverstrekker geleend. De commissie gaat hierbij uit van een fiscaal voordeel van 37% voor de consument vanwege de hypotheekrenteaf trek die geldt voor het annuïteitendeel. Verder moet de commissie in overeenstemming met haar eerdere uitspraken het schadebedrag contant maken omdat de consument de schadevergoeding, die zij nu zal ontvangen, kan laten renderen. De commissie gaat hierbij uit van een rendement van 4,79% (dit is de rente voor de Aflossingsvrije Hypotheek op 16 mei 2024), omdat de consument het te ontvangen schadebedrag in mindering had kunnen brengen op het aflossingsvrije leningdeel met deze rente. Voor de berekening van de contante waarde gaat de commissie uit van een periode van tien jaar. De schade komt daarmee, afgerond, uit op een bedrag van € 75.000,-. Dit is het bedrag dat de commissie zal toewijzen.

¹ Zie www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-bevolking/levensloop/verhuizen.

² Zie www.vzinfo.nl/levensverwachting/leeftijd-en-geslacht#levensverwachting.

De wettelijke rente wordt toegewezen

- 3.8 De consument maakt aanspraak op vergoeding van de wettelijke rente per 1 juli 2022. De adviseur betwist deze vordering niet. De vordering tot vergoeding van de wettelijke rente wordt dan ook toegewezen per 1 juli 2022.

De overige vorderingen kunnen niet worden toegewezen

- 3.9 Nu de commissie een schadevergoeding toewijst, bestaat er geen grond voor vergoeding van advieskosten. De consument vordert verder nog een bedrag van € 3.528,21 en, naar de commissie begrijpt, verdere (emotionele) schade maar enige onderbouwing hiervoor heeft zij niet overgelegd. De commissie kan deze vorderingen daarom niet toewijzen.
- 3.10 De consument vordert in haar aanvullende reactie na de tussenuitspraak verder nog kosten van een advocaat, notaris, bemiddeling. Ook vordert zij eigen kosten en begeleidingskosten. Deze vorderingen kan de commissie, gelet op vraag 55 van het reglement, niet behandelen omdat de consument deze vorderingen pas na haar repliek heeft ingediend.

Conclusie

- 3.11 De commissie oordeelt dat de adviseur toerekenbaar is tekort geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst van opdracht en dat de adviseur de schade van de consument ad € 75.000,- moet vergoeden. De adviseur moet daarnaast ook de wettelijke rente aan de consument vergoeden. Het meer of anders gevorderde komt niet voor vergoeding in aanmerking. Wat partijen verder nog hebben aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 75.000,- aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 1 juli 2022 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. De commissie wijst het meer of anders gevorderde 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 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 het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022

55. Is aanvulling van de klacht of wijziging van de vordering mogelijk?

Ja. U kunt de klacht aanvullen en/of de vordering wijzigen. Dit is mogelijk tot het moment waarop u uw reactie op het verweer van de financiële dienstverlener (de repliek) indient. Als u de klacht aanvult en/of de vordering wijzigt, mag de financiële dienstverlener daarop reageren.