

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-359
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.P. Luitingh en mr. B.F. Keulen, leden en
mr. N. Bouwman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 december 2014
Ingesteld door : Consument
Tegen : Goedkopehypotheek.nl, gevestigd te Kuinre, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 9 augustus 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De adviseur heeft zich niet gedragen zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur had mogen worden verwacht. Ondanks het korte tijdsbestek gaf de adviseur aan dat een en ander haalbaar was. Desalniettemin lukte dit niet en is om die reden de rentevast periode van Consument met 10 jaar verlengd. Dit terwijl Consument te kennen had gegeven aan Stater dat hij wenste over te sluiten. De Commissie oordeelt dat de adviseur een actievere rol had moeten spelen in dit traject en het advies had derhalve moeten zijn om de rente voor een zo kort mogelijke periode vast te zetten. De Commissie oordeelt dat Consument door een toerekenbare tekortkoming van de adviseur financieel nadeel heeft geleden.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- de klachtbrief van Consument inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur;
- de reactie van Consument op de dupliek.

Consument heeft een klacht ingediend tegen de Adviseur. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 oktober 2015. Ter zitting heeft de Adviseur aangegeven een belang te hebben bij het oproepen van Hypinvest B.V. in vrijwaring. Hierbij dient opgemerkt te worden dat NIBC Bank N.V. handelt namens Hypinvest B.V. en dat ook Stater Nederland B.V. heeft gehandeld als gevolmachtigde van Hypinvest B.V. Consument heeft ingestemd met dit verzoek. De Commissie heeft het verzoek gehonoreerd. Op basis van artikel 48 van het Reglement is Stater in de zaak gevoegd. De zaak is aangehouden en Stater is in de gelegenheid gesteld op de klacht van Consument te reageren.

De Commissie stelt vast dat de Adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 29 april 2016 te Den Haag n zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft samen met zijn partner bij Hypinvest B.V. een hypothecaire geldlening van € 190.000,00 afgesloten (Levob Select Hypotheek), verdeeld over twee leningdelen van respectievelijk € 90.000,00 (leningnummer [nr.1]) en € 100.000,- (leningnummer [nr.2]).
- 2.2 Stater Nederland B.V. (hierna: Stater) heeft namens Hypinvest B.V. bij brief van 24 maart 2014 Consument geïnformeerd over het aflopen van de rentevaste periode per 1 juli 2014 en daarbij een aanbod gedaan voor een nieuwe rentevaste periode van 10 jaar. In deze brief was onder andere het volgende opgenomen:

“(...) Voor de periode van 1 juli 2014 tot 1 juli 2024 wordt de rente vastgesteld op 4,750% per jaar.(...)”

Wilt u gebruik maken van dit renteaanbod?

Dan hoeft u niets te doen. Wij passen uw nieuwe rentepercentage automatisch aan.

Wilt u uw rentevaste periode veranderen?

Dan raden wij u aan zo snel mogelijk contact op te nemen met uw adviseur (...) Uw leningdelen waarvan de rentevaste periode afloopt, kunt u boetevrij omzetten naar een andere rentevaste periode. Als op 1 juli 2014 de rentevaste periode van alle leningen binnen uw lening afloopt, dan kunt u uw lening zonder boete oversluiten naar een andere hypotheekverstrekker. (...)

Indien Stater de opdracht ‘volmacht tot omzetting’ uiterlijk de 15^e van de maand voorafgaand aan het verlopen van de rentevastperiode heeft ontvangen, gelden de hieronder getoonde tarieven. Na deze datum wordt (worden) de lening(-delen) op de vervaldag van de huidige rentevastperiode automatisch verlengd voor dezelfde rentevastperiode met de op de vervaldag geldende rente(...);”

- 2.3 Consument heeft naar aanleiding van de brief d.d. 24 maart 2014 van Stater op 12 juni 2014 met de Adviseur contact opgenomen om de mogelijkheid van oversluiten van zijn hypothecaire geldlening te bespreken. Vervolgens heeft op 14 juni 2014 een (inventarisatie)gesprek tussen de Adviseur en Consument plaatsgevonden waarin een dienstverleningsdocument getekend is.
- 2.4 Naar aanleiding van het (inventarisatie)gesprek heeft Consument op 14 juni 2014 het volgende e-mailbericht naar Stater verstuurd:

“Nav Uw brief dd 24 maart delen wij U het volgende mede.

Wij willen de hypotheek met lening nummers [nr.1] en [nr.2] per 1-7-2014 oversluiten naar een andere hypotheekverstrekker. Derhalve verzoek ik U de aflossingsrekening op te maken, en aan de notaris te verstrekken, die met U contact zal opnemen. Onze hypotheek adviseur is [X], genoemd in de cc. (...)

2.5 Op 17 juni 2014 ontvangt Consument van de Bank de volgende reactie:

(...)

Bedankt voor uw email over de aflossing van uw hypotheek. Namens de geldverstrekker informeer ik u over de werkwijze.

Verzoek

Helaas kunnen wij uw verzoek niet in behandeling nemen. Wij ontvangen graag een door u ondertekend aflosverzoek. Na ontvangst van uw getekend verzoek ontvangt u binnen tien werkdagen de aflossingsnota. Ligt de aflosdatum verder in de toekomst dan deze tien werkdagen, dan versturen wij u de aflossingsnota tien werkdagen voor de betreffende datum.

(...)

2.6 Op 4 juli 2014 heeft Consument een brief van Stater ontvangen waarin zij bevestigt dat een nieuwe rentevaste periode van 10 jaar is gaan lopen. Consument neemt contact op met Stater over de stand van zaken van zijn lening, gelet op de correspondentie van juni. Stater geeft aan een aflosnota op te maken en dat daaruit geconcludeerd kan worden of er een aflosboete toegepast wordt.

2.7 Consument ontvangt van Stater een pro-forma aflosnota per 10 juli 2014. Daaruit blijkt dat op dat moment geen boeterente verschuldigd is.

2.8 Op 16 juli 2014 komt de Adviseur langs met een offerte d.d. 3 juli 2014 van ING Bank N.V. voor het oversluiten van de hypothecaire geldlening. Consument heeft deze offerte ondertekend en half september 2014 zijn de benodigde stukken aan de Adviseur toegezonden.

2.9 Op 6 oktober 2014 ontvangt Consument van de Adviseur het volgende emailbericht:

“I.v.m. de lagere taxatiewaarde E240.000,00, in de aanvraag is uitgegaan van E325.000,00. Hierdoor is het verstrekingspercentage gestegen (...) en is de rente aangepast. We hebben een nieuwe offerte ter tekening op reguliere wijze naar u verzonden. Wilt u deze svp binnen 24 uur getekend en wel naar ons terugmailen? (...)”

2.10 Consument heeft van Stater bij brief van 8 oktober 2014 een overzicht ontvangen voor het geval dat hij per 8 oktober 2014 de hypothecaire geldlening geheel zou terugbetalen. Daaruit blijkt een boeterente van € 4.586,60.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert vergoeding van zijn schade, uitgesplitst in vier onderdelen: taxatiekosten ad € 425,-, boeterente in verband met oversluiten ad € 25.650,-, de teveel betaalde rente ad € 2.850,- en schade in verband met de tijd die Consument in de zaak heeft moeten steken ad € 1.500,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Consument beklagt zich over het door de Adviseur geleverde advies in verband met het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening. De Adviseur heeft zich niet voldoende verdiept in de voorwaarden van de oude hypothecaire geldlening. Ook gaf de Adviseur te kennen, ondanks het korte tijdbestek, dat een en ander mogelijk was. Hierbij merkt Consument op dat hij meermalen heeft gevraagd of het niet verstandiger was om de oude lening met één jaar te verlengen, zodat in alle rust gezocht kon worden naar de meest gunstige lening. De Adviseur raadde dit af, omdat de rente mogelijk zou gaan stijgen. De Adviseur heeft niet ingezien dat er – na het verstrijken van de datum van 1 juli – een nieuwe 10-jarige rentevast periode zou gaan lopen en er vrijwel zeker een forse aflosboete betaald zou moeten worden op het moment dat Consument zijn lening zou oversluiten.
 - Ter zitting is besproken dat de overige klachten van Consument zijn begrepen in de hiervoor vermelde vraag of de Adviseur heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht.

Verweer van de Adviseur

- 3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- In de brief van Stater d.d. 24 maart 2014 wordt duidelijk weergegeven dat de rentekeuze uiterlijk 15 juni 2014 door Stater ontvangen moet zijn. Desalniettemin heeft Consument tot 12 juni 2014 gewacht om contact met de Adviseur op te nemen. De Adviseur heeft in het gesprek van 14 juni 2014 gemeld dat er goedkopere opties zijn en dat Consument de rente het beste direct op variabel, althans zo kort mogelijk, moest zetten. Consument wist dat hij zelf zorg moest dragen voor het zo kort mogelijk vastzetten van de rentevaste periode. De Adviseur had hier verder geen rol in en behoefde deze taak – gelet op de termijn van een dag en het feit dat hij geen intermediair op de oude lening was – niet op zich te nemen.
 - Los van het voorgaande meent de Adviseur dat de kwestie veeleer bij Stater thuishoort. Stater heeft immers ook een zelfstandige zorgplicht. In het bericht van 14 juni 2014 aan Stater deelt Consument mee dat hij wenst over te sluiten. Stater had in het kader van haar zorgplicht moeten weten dat de rentevaste periode zo kort mogelijk verlengd diende te worden.

4. Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen is op 14 juni 2014 een dienstverleningsdocument tot stand gekomen. Deze overeenkomst kwalificeert als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Met inachtneming daarvan rust op de Adviseur in ieder geval de algemene zorgplicht om bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. De vraag die in dit verband dient te worden beantwoord, is of de Adviseur bij de uitvoering van de overeenkomst heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.
- 4.2 Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij, bij het aangaan van een opdracht tot dienstverlening, de haalbaarheid van de opdracht toetst. De Commissie kan de opmerking van de Adviseur – dat Consument er zelf zorg voor diende te dragen dat de rente van de lening voor een zo kort mogelijke periode vast zou worden gezet – dan ook niet volgen. De Adviseur is, met Consument, een overeenkomst aangegaan. Op het moment dat de Adviseur van mening was dat een en ander in een dergelijk kort tijdbestek niet haalbaar was, had hij zijn advies- en bemiddelingsactiviteiten niet aan Consument moeten aanbieden.
- 4.3 Op het moment dat het voor de Adviseur duidelijk was dat het oversluiten van de hypothecaire geldlening in een tijdbestek van twee weken niet haalbaar was, had hij erop toe moeten zien dat de lening van Consument verlengd zou worden voor een zo kort mogelijke periode, te weten één jaar vast of variabel. Het advies van de Adviseur aan Consument had moeten zijn om dat in een e-mailbericht aan Stater kenbaar te maken en tegelijkertijd de ondertekende volmacht tot omzetting op te sturen. Het enkel mededelen door Consument aan Stater dat hij wenste over te sluiten was niet afdoende. Dat had de Adviseur dienen te onderkennen toen hij in kopie die mededeling ontving. Hij heeft daarop niet gereageerd. Uit niets is gebleken – zoals de Adviseur stelt – dat hij heeft geadviseerd de rente op variabel, althans zo kort mogelijk, te zetten.
- 4.4 Het had op de weg van de Adviseur gelegen om na het bericht van Stater van 4 juli 2014 (waarin Stater bevestigt dat een nieuwe rentevast periode van 10 jaar is gaan lopen) actie te ondernemen. Uit niets is gebleken dat de Adviseur op deze brief heeft gereageerd. Dit is nalatig. Gelet op het voorgaande oordeelt de Commissie dat de Adviseur zich niet heeft gedragen zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.
- 4.5 De Commissie oordeelt dat Consument - door het toerekenbaar tekortschieten van de Adviseur en Hypinvest B.V. in de dienstverlening jegens Consument - financieel nadeel heeft geleden. Deze schade heeft de Commissie als volgt vastgesteld. Consument betaalt nu 4,2% over zijn hypothecaire geldlening ad €190.0000,- met rente 10 jaar vast, maar had bij ING Bank – indien hij was overgegaan tot het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening – voor eenzelfde rentevaste periode naar schatting 3,1% betaald.

Bij een 10 jaar rentevaste periode had in geval van oversluiting de rente derhalve 1,1% lager gelegen. De Commissie stelt naar redelijkheid en billijkheid de schade vast op € 20.900,- (te weten 1,1% over € 190.000,- gedurende 10 jaar), zich daarbij realiserend dat Consument bij ING een rentevaste periode van vijf jaar had willen kiezen. De Commissie oordeelt dat 70% van deze schade voor rekening van de Adviseur dient te komen, te weten € 14.630,-, nu zij Hypinvest B.V. voor de overige 30% aansprakelijk acht. De Commissie wijst het meer of anders gevorderde af. Zij merkt daarbij op dat eigen tijd niet voor vergoeding in aanmerking komt.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een bedrag van € 14.630, vergoedt conform de in rechtsoverweging 4.5 berekende schade.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.