

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-334 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 december 2018  
Ingediend door : Consument I en Consument II, verder gezamenlijk te noemen Consumenten  
Tegen : Adviesgroep Combined Gouda B.V., mede handelend onder de naam Nationale Hypotheek Pas (NHP), gevestigd te Waddinxveen, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 15 april 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consumenten hebben gesteld dat de Adviseur de op hem rustende zorgplicht jegens hen heeft geschonden. De Adviseur heeft dit gemotiveerd betwist. De Commissie oordeelt dat de Adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht, omdat hij zijn advies niet op de volledige documenten heeft gebaseerd. De Adviseur dient daarom een deel van de advieskosten aan Consumenten te restitueren. Wat betreft het klachtonderdeel dat ziet op de uitleg van de voorwaarden van de oude geldverstrekker, oordeelt de Commissie dat de Adviseur niet gehouden is de boete voor vervroegde aflossing aan Consumenten te vergoeden. De Commissie oordeelt dat de klacht ten dele gegrond is en wijst een deel van de vordering toe.

### **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consumenten ingediende klacht;
- de correspondentie tussen partijen met betrekking tot een mogelijke schikking;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Adviseur;
- de aanvullende stukken van Consumenten na de hoorzitting, zoals verzocht door de Commissie.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daarom bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 oktober 2019 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Consument II had, na advies van een andere adviseur, een hypothecaire geldlening bij Nationale-Nederlanden Hypotheken N.V. (hierna: Geldverstrekker I) afgesloten ten behoeve van de financiering van een woning (hierna: Woning I). Op de overeenkomst van hypothecaire geldlening waren de 'Voorwaarden bij uw Nationale-Nederlanden Hypotheek versie juli 2012' (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

**"3. Welke keuzes heeft u gemaakt?"**

(...)

**3.1 Basisvariant**

U heeft gekozen voor een hypotheek met de Basisvariant, met de opties:

- Annuleringskosten en geen dalrente;
- Aflossingskosten bij verkoop.

(...)

**De Optie 'Aflossingskosten bij verkoop' houdt in:**

- Tijdens de eerste rentevastperiode geven wij u een korting van 0,10% op het rentepercentage. Na de eerste rentevastperiode kunt u opnieuw voor deze optie kiezen.
- Als u uw woning verkoopt en uw hypotheek vervroegd aflost, moet u een boete betalen als de marktrente op dat moment lager is dan uw rentepercentage, tenzij u uw hypotheek meeneemt.

(...)

**4.5 Keuzeoptie: de Basisvariant**

(...)

**Optie 'Aflossingskosten bij verkoop'**

**(naam van deze optie was eerst 'Vrijwillige boete bij verkoop')**

Als u voor deze optie gekozen heeft en uw huis verkoopt en uw hypotheeklening vervroegd aflost, moet u een vergoeding betalen als de marktrente op dat moment lager is dan uw hypotheekrente. Meer hierover in paragraaf 6.2.

Deze vergoeding hoeft u niet te betalen als u de hypotheeklening binnen zes maanden meeneemt naar een ander huis op basis van de meeneemregeling (zie ook paragraaf 6.3).

(...)

**6.2 U lost uw lening vervroegd af**

(...)

**Wanneer hoeft u geen vergoeding bij vervroegde aflossing te betalen?**

- (...)
- U verhuist, verkoopt en levert uw huis (niet aan een medeschuldenaar). De lening mag in dit geval niet door Nationale-Nederlanden zijn opgeëist. Bijvoorbeeld omdat u een betalingsachterstand heeft. Uitzondering: als u heeft gekozen voor de basisvariant met de optie 'Aflossingskosten bij verkoop', moet u in bepaalde situaties wel een vergoeding betalen (zie paragraaf 4.5).
- (...)

### **6.3 U gaat verhuizen**

(...)

#### **Optie: U neemt uw hypotheek mee**

*De meeneemregeling werkt zo: bij de verkoop van uw huis lost u de lopende hypotheeklening af. Voor de aankoop van het nieuwe huis neemt u bij Nationale-Nederlanden een nieuwe hypotheek. Met dezelfde hoofdsom, dezelfde hypotheekvorm en dezelfde voorwaarden als de oude lening.*

(...)

*Wilt u uw hypotheek meenemen en tegelijk verhogen? Dan geldt de meeneemregeling niet voor de verhoging. (...)*

#### **Optie: U sluit een nieuwe hypotheek af**

*Bijvoorbeeld omdat de rente van een vergelijkbare nieuwe hypotheek van Nationale-Nederlanden lager is dan de rente van de lopende hypotheek. U kunt de lopende hypotheek kosteloos aflossen en een nieuwe hypotheek bij Nationale-Nederlanden afsluiten tegen de voorwaarden van dat moment. Over de nieuwe lening hoeft u geen afsluitprovisie te betalen als de hoogte van de lening gelijk blijft. Als u uw hypotheek wilt verhogen, betaalt u alleen afsluitprovisie over het extra geleende bedrag.*

(...)"

- 2.2 Op 18 maart 2018 hebben Consumenten de Adviseur benaderd om hen te adviseren en voor hen te bemiddelen bij de totstandkoming van een nieuwe hypothecaire geldlening ten behoeve van de financiering van een nieuwe (gezamenlijke) woning (hierna: Woning II).
- 2.3 De Adviseur heeft op 2 mei 2018 een overeenkomst van opdracht aan Consumenten uitgebracht, die Consumenten op 3 mei 2018 hebben ondertekend. Partijen zijn advieskosten van € 895,00 en afsluitingskosten van € 895,00 (dus totaal € 1.790,00) overeengekomen.
- 2.4 Op 4 mei 2018 heeft de Adviseur een hypotheekaanvraag bij een geldverstrekker (hierna: Geldverstrekker II) ingediend. Geldverstrekker II heeft op 23 mei 2018 een definitieve hypotheekofferte uitgebracht, die door Consumenten is geaccepteerd.
- 2.5 Op 11 juli 2018 heeft Geldverstrekker I, vanwege de verkoop van Woning I, een definitieve aflosnota aan de notaris verstuurd. Hierin is, voor zover relevant, een boete voor vervroegde aflossing van € 5.670,00 opgenomen.
- 2.6 De hypotheekakte is op 25 juli 2018 bij de notaris gepasseerd. Dit is tevens het moment dat Consumenten bekend werden met de boete voor vervroegde aflossing. Dit bedrag is op de overwaarde van Woning I ingehouden.
- 2.7 Consumenten hebben nadien hun onvrede kenbaar gemaakt aan de Adviseur. In dit kader is van belang dat Consument II Geldverstrekker I de volgende vraag heeft gesteld:

*"(...) Ongeveer een halfjaar geleden heb ik mijn woning verkocht en mijn aflossingsvrijhypotheek en bank-spaarhypotheek bij NN afgelost. Ik heb een boete gekregen voor het vervroegd aflossen van mijn hypotheek. Door mijn hypotheekadviseur ben ik daar destijds niet op geweest. Nu vroeg ik mij het volgende af. Indien ik bij NN een nieuwe hypotheek had afgesloten tegen de dan geldende marktrente (lagere rente dan ik had) had ik de boete dan niet hoeven te betalen? Zie bijgevoegde voorwaarden onder 6.3. (...)"*

**2.8** Geldverstrekker I heeft in reactie hierop op 15 april 2019 geantwoord:

*“(...) Wanneer sprake is van een zogenaamde ‘boete clause’ bij verkoop dat is het zo dan wanneer u binnen 6 maanden na verkoop van de woning een nieuwe hypotheek bij Nationale Nederlanden afsluit doe boete wordt kwijtgescholden.*

*In dat geval had u de boete we moeten betalen maar was deze naderhand weer aan u overgemaakt. (...)”*

**2.9** Ter zitting is discussie ontstaan over het antwoord van Geldverstrekker I, waarna Consumenten in de gelegenheid zijn gesteld eenduidigheid te verkrijgen over de boete voor vervroegde aflossing.

**2.10** De door Geldverstrekker I overgelegde verklaring van 15 januari 2020 luidt als volgt:

*“U had een hypotheek met de clause Boete bij Verkoop. Met deze clause ontvangt u korting gedurende de looptijd van uw hypotheek. Het gevolg is dat u boete betaalt op het moment dat woning verkoopt. Nationale Nederlanden is welwillend om de boete te compenseren voor klanten die bij Nationale Nederlanden een nieuwe hypotheek aangaan. De nieuwe hypotheek moet binnen 6 maanden afgesloten zijn. De boete wordt gecompenseerd indien de eerste hypotheek wordt afbetaald inclusief de boete. (...)”*

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering van Consumenten*

**3.1** Consumenten vorderen restitutie van de advieskosten ter hoogte van € 1.760,00 vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 25 juli 2018. Daarnaast vorderen zij dat de Adviseur een schadevergoeding aan hen voldoet ter hoogte van € 5.760,00, zijnde de boete voor vervroegde aflossing.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

**3.2** Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consumenten hebben gesteld dat de Adviseur de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden en zij hebben hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- de Adviseur heeft Consumenten nooit gewezen op de mogelijkheid dat Consument II een boete voor vervroegde aflossing verschuldigd zou kunnen zijn, indien hij de hypothecaire geldlening van Woning I zou oversluiten. De loyaliteitskorting en de boete voor vervroegde aflossing in geval van verhuizing zijn wel in de overeenkomst opgenomen, maar ten aanzien daarvan heeft de Adviseur verklaard dat hij niet alle stukken had doorgenomen. Dit is zeer kwalijk. Het is immers aan de Adviseur om aanvullende stukken op te vragen als het dossier niet compleet is. Consumenten waren in de veronderstelling dat het dossier compleet was en dat zij gedegen advies kregen. Pas bij de notaris werden zij bekend met de boete voor vervroegde aflossing;

- onder verwijzing naar 6.3 van de Voorwaarden hebben Consumenten gesteld dat de hypothecaire geldlening van Consument I bij Geldverstrekker I kosteloos afgelost had kunnen worden, als gebruik was gemaakt van de meeneemregeling. Uit de verklaringen van Geldverstrekker I blijkt ook dat deze zienswijze correct is. Daarbij komt dat Consumenten op advies van de Adviseur naar Geldverstrekker II zijn overgestapt. Indien zij een hypothecaire geldlening bij Geldverstrekker I zouden hebben afgesloten, dan zou geen boete voor vervroegde aflossing in rekening zijn gebracht;
- Consumenten betwisten dat zij een rentevoordeel van € 17.866,00 hebben verkregen door de hypothecaire geldlening over te sluiten naar Geldverstrekker II. Het voordeel is hooguit € 3.417,00.

#### *Verweer van de Adviseur*

3.3 De Adviseur heeft zich als volgt verweerd tegen de stellingen van Consumenten:

- de Adviseur zou geen ander advies hebben gegeven, indien hij wel bekend was geweest met de boete voor vervroegde aflossing. Consumenten hadden namelijk als expliciete wens een dalende rente bij een dalende LTV. Deze optie wordt door Geldverstrekker I niet aangeboden en door Geldverstrekker II wel;
- Consumenten hebben ten onrechte gesteld dat zij geen boete voor vervroegde aflossing verschuldigd geweest zouden zijn indien zij gebruik hadden gemaakt van de meeneemregeling en als zij een nieuwe hypotheek zouden hebben afgenomen bij Geldverstrekker I. De Adviseur betwist dit, omdat ten aanzien daarvan geldt dat het slechts onder de oude voorwaarden én de oude rente kon worden meegenomen. Die rente bedroeg 4,95%, terwijl de nieuwe rente 2,79%. De meeneemregeling was dus geenszins gunstig;
- de Adviseur betwist dat sprake is van schade, omdat Consumenten volgens zijn berekening (ook met boete voor vervroegde aflossing) op de lange termijn goedkoper uit zijn. Indien zij onder dezelfde condities bij Geldverstrekker waren gebleven, was hen de boete voor vervroegde aflossing bespaard gebleven. Zij zouden daarentegen wel een bedrag aan € 17.866,00 aan rente extra verschuldigd zijn.

## **4. Beoordeling**

### *Algemeen*

4.1 Alvorens tot een inhoudelijke beoordeling van de klacht over te gaan, wenst de Commissie op te merken dat zij betreurt dat partijen niet tot een gezamenlijke oplossing van het geschil zijn gekomen, omdat beide partijen ter zitting hebben aangegeven dat de samenwerking zeer prettig was.

- 4.2 Desondanks liggen aan de Commissie, kort samengevat, de vragen voor of de Adviseur de op hem rustende zorgplicht jegens Consumenten heeft geschonden en zo ja, of hij ten gevolge daarvan de door Consumenten gevorderde schade moet vergoeden. Ter beantwoording van deze vragen neemt de Commissie het volgende in overweging.

*Zorgplicht van de Adviseur en schadevergoeding*

- 4.3 Consumenten hebben gesteld dat de Adviseur de op hem rustende zorgplicht jegens hen heeft geschonden en zij hebben onder meer restitutie van de advieskosten gevorderd. De Commissie stelt vast dat de kosten, die Consumenten op basis van de overeenkomst van opdracht aan de Adviseur verschuldigd waren, te verdelen zijn in advieskosten van € 895,00 en afsluitingskosten van € 895,00.
- 4.4 De hypothecaire geldlening is bij Geldverstrekker II dankzij de werkzaamheden van de Adviseur tot stand gekomen. Consumenten hebben niet gesteld dat zij ontevreden zijn over de hypothecaire geldlening bij Geldverstrekker II. De Commissie oordeelt daarom dat de afsluitingskosten terecht in rekening zijn gebracht en dat de Adviseur deze kosten niet aan Consumenten hoeft te restitueren.
- 4.5 Ten aanzien van de advieskosten neemt de Commissie het volgende in overweging. Bij de beoordeling van de juistheid en volledigheid van een hypotheekadvies geldt (op grond van artikel 7:400 e.v. Burgerlijk Wetboek (BW)) als uitgangspunt dat een adviseur jegens consumenten de zorg dient te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht (zie Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003,375). De adviseur dient te beschikken over de nodige deskundigheid en vakkennis, hij dient de financiële belangen van consumenten naar beste weten te behartigen en bij de advisering de nodige zorgvuldigheid te betrachten. Hij is daarbij gehouden informatie in te winnen bij consumenten omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden om zich ervan te verzekeren dat de door hem verstrekte adviezen aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van consumenten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag ook worden verwacht dat hij consumenten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat consumenten vóór het sluiten van een (verhoging van een) hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen (zie Geschillencommissie 2014-411 en 2017-680).
- 4.6 Consumenten hebben gesteld, hetgeen door de Adviseur overigens is erkend, dat de Adviseur een hypotheekadvies heeft uitgebracht zonder over het volledige dossier te beschikken dan wel dit te hebben bestudeerd. Hierdoor heeft de Adviseur Consumenten niet gewezen op de mogelijke boete voor vervroegde aflossing. De Commissie deelt de mening van Consumenten, dat het op de weg van de Adviseur ligt om ervoor zorg te dragen dat een dossier compleet is, zodat een gedegen advies kan worden uitgebracht.

Dat de Adviseur geen ander advies zou hebben uitgebracht indien hij wel bekend was met de boete voor vervroegde aflossing, doet naar het oordeel van de Commissie niets af aan het feit dat hij Consumenten de kans heeft ontnomen de keuze te maken.

- 4.7 Dit neemt echter niet weg dat Consumenten zelf ook de verplichting hebben om alle benodigde documenten aan te leveren, op basis waarvan de Adviseur het advies kan baseren. Daarbij komt dat ook voor de eerste adviseur, die bij de totstandkoming van de hypothecaire geldlening op naam van Consument II betrokken was, een rol is weggelegd om Consument II erop te wijzen dat hij een hypotheek met loyaliteitskorting heeft afgesloten, terwijl Consument II niet voornemens was lang in Woning I te wonen. Concluderend oordeelt de Commissie dat de Adviseur een verwijt valt te maken wegens onvolledige advisering en daarom een deel van de in rekening gebrachte advieskosten dient terug te betalen. De Commissie bepaalt dit deel, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid op 50%, zijnde een bedrag van € 447,50, dat de Adviseur aan Consumenten dient te restitueren.

*Boete voor vervroegde aflossing*

- 4.8 Tussen partijen is voorts in geschil of Consumenten een boete voor vervroegde aflossing verschuldigd zouden zijn geweest, indien zij de hypothecaire geldlening zouden hebben voortgezet bij Geldverstrekker I.
- 4.9 De Commissie stelt vast dat Consument II had gekozen voor de ‘Basisvariant’ met de optie ‘aflossingskosten bij verkoop’. In artikel 3.1 van de Voorwaarden is bepaald dat Consument II in beginsel een boete voor vervroegde aflossing verschuldigd is bij verkoop van Woning I, indien de marktrente op het moment van verkoop lager is dan zijn rentepercentage, *tenzij* de bestaande hypotheek wordt meegenomen. Dit is nader uitgelegd in 4.5 van de Voorwaarden, waarin is opgenomen:
- “Deze vergoeding hoeft u niet te betalen als u de hypotheeklening binnen zes maanden meeneemt naar een ander huis op basis van de meeneemregeling (zie ook paragraaf 6.3).”*
- 4.10 Consumenten hebben gesteld dat artikel 6.3 van de Voorwaarden op hun situatie van toepassing is. In dit artikel is immers de optie ‘U sluit een nieuwe hypotheek af’ opgenomen. Hierin is bepaald dat de lopende hypotheek kosteloos kan worden afgelost als een nieuwe hypotheek tegen de voorwaarden van dat moment wordt afgesloten. De Adviseur heeft gesteld dat men aan artikel 6.3 niet toekomt, omdat artikel 6.2 van de Voorwaarden hieraan vooraf gaat. In artikel 6.2 is bepaald dat in beginsel geen boete voor vervroegde aflossing verschuldigd is bij verhuizing. Als uitzondering hierop geldt de Basisvariant met de optie ‘Aflossingskosten bij verkoop’, waarbij weer wordt verwezen naar artikel 4.5 van de Voorwaarden.

- 4.11 De Commissie is van oordeel dat de verklaringen van Geldverstrekker I van 15 april 2019 en 15 januari 2020 onvoldoende specifiek zijn om als doorslaggevend te kunnen gelden. De Commissie ziet zich daarom genoodzaakt om zelf de Voorwaarden te toetsen aan onderhavig geschil.
- 4.12 De Commissie merkt op dat artikel 6.2 van de Voorwaarden weer verwijst naar artikel 4.5. In artikel 4.5 wordt verwezen naar artikel 6.3 van de Voorwaarden. Anders dan de Adviseur stelt, komt men dus wel toe aan artikel 6.3. Echter, anders dan Consumenten stellen is de optie ‘U sluit een nieuwe hypotheek af’, naar het oordeel van de Commissie niet van toepassing. In artikel 4.5 van de Voorwaarden wordt namelijk verwezen naar de meeneemregeling. De meeneemregeling wordt in artikel 6.3 uitgelegd onder de optie ‘U neemt uw hypotheek mee’. De optie wordt in duidelijke en niet voor meerdere interpretaties vatbare bewoordingen uitgelegd als de mogelijkheid om de lopende lening af te lossen bij de verkoop van het huis en een nieuwe hypotheek af te sluiten. Deze nieuwe hypotheek dient echter tegen dezelfde hoofdsom, dezelfde hypotheekvorm en dezelfde voorwaarden te worden afgesloten als de oude lening. Indien de lening moet worden verhoogd, dan geldt de meeneemregeling niet voor de verhoging. Op basis van deze uitleg oordeelt de Commissie dat Consument II alleen boetevrij had kunnen aflossen indien Consumenten een nieuwe geldlening bij Geldverstrekker I onder exact dezelfde voorwaarden als de oude geldlening zouden hebben afgesloten. In dat geval zou de rente van Consumenten veel hoger zijn dan zij nu bij Geldverstrekker II hebben afgesloten.
- 4.13 Ten aanzien van dit klachtonderdeel oordeelt de Commissie dus dat Consumenten niet boetevrij hadden kunnen aflossen en een nieuwe hypothecaire geldlening hadden kunnen afsluiten bij Geldverstrekker II. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de Commissie een andere redenering volgt dan de Adviseur, ondanks dat dit wel op dezelfde conclusie uitkomt.

#### *Conclusie*

- 4.14 De voorgaande overwegingen leiden tot het oordeel dat de vorderingen van Consumenten tot vergoeding van de boete voor vervroegde aflossing en de restitutie van de afsluitingskosten dienen te worden afgewezen. De advieskosten komen slechts voor gedeeltelijke vergoeding in aanmerking, te weten 50% van de in rekening gebrachte kosten, zijnde een bedrag van € 447,50. De klacht van Consumenten is daarmee ten dele gegrond.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen acht weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consumenten vergoedt een bedrag van € 447,50 met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 25 juli 2018 tot aan de dag van algehele voldoening. De overige vorderingen worden afgewezen.



*In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*