

**Niet-Bindende Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening  
nr. 2014-327 d.d. 16 september 2014**

**(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. P.M. Arnoldus-Smit, leden  
en mevrouw mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

**Samenvatting**

Aangeslotene heeft voor Consument een offerte voor een hypothecaire geldlening bij de bank opgevraagd. Hij twijfelde over de echtheid van de door Consument aangeleverde werkgeversverklaringen. Na veelvuldig contact met Consument over deze werkgeversverklaringen en de beëindiging van de overeenkomst tussen partijen, heeft Aangeslotene bij de bank verdenking van fraude gemeld en de originele exemplaren van de in zijn bezit gekomen werkgeversverklaringen naar de bank opgestuurd. Onder de voorliggende omstandigheden mocht Aangeslotene ook rekening houden met de belangen van anderen dan Consument. Aangeslotene heeft door dit handelen niet in strijd gehandeld met de op hem rustende zorgplicht. De vorderingen van Consument worden afgewezen.

Consument,

tegen

Financieel Adviesburo Hans Nijman, gevestigd te Daarlerveen, hierna te noemen Aangeslotene.

**1. Procesverloop**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 6 januari 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene, met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

**2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot een oplossing geleid. Consument en Aangeslotene zullen het advies van de Commissie als niet bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 20 juni 2014 en zijn aldaar verschenen.

**3. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft op 2 oktober 2012 met Aangeslotene gesproken over de mogelijkheden voor de financiering van een woning. Consument had een kopie van een werkgeversverklaring (hierna: de werkgeversverklaring I) bij zich.
- 3.2. Op 10 oktober 2012 hebben Consument en Aangeslotene een tweede gesprek gevoerd. Consument en zijn partner hebben op 22 oktober 2012 een dienstverleningsovereenkomst getekend.
- 3.3. Aangeslotene heeft voor Consument en zijn partner een hypotheekofferte bij de bank opgevraagd. Deze offerte is op 23 oktober 2012 door Consument en zijn partner ondertekend.
- 3.4. Consument heeft een op 25 oktober 2012 ondertekende werkgeversverklaring (hierna: de werkgeversverklaring II) aan Aangeslotene overhandigd.
- 3.5. Op 9 november 2012 heeft Consument wederom een (mogelijk afwijkende) werkgeversverklaring (hierna: werkgeversverklaring III) bij Aangeslotene ingeleverd.
- 3.6. Op 16 november 2012 heeft Aangeslotene opnieuw een (mogelijk opnieuw afwijkende) werkgeversverklaring (hierna: de werkgeversverklaring IV) van Consument ontvangen.
- 3.7. Op 23 november 2012 heeft de schoonvader van Consument verzocht de werkgeversverklaring III aan de bank te versturen. Aangeslotene heeft dit verzoek bij e-mailbericht van 26 november 2012 bij Consument geverifieerd.
- 3.8. Aangeslotene heeft per 27 november 2012 de werkzaamheden voor Consument en zijn partner gestaakt en Consument een factuur verzonden voor een bedrag van € 875,-. Consument heeft de door hem bij Aangeslotene ingeleverde stukken op die datum opgevraagd.
- 3.9. Consument heeft Aangeslotene (bij brieven van 30 november en 8 december 2012) aansprakelijk gesteld voor zijn weigerachtige houding en de door hem geleden schade.
- 3.10. Aangeslotene heeft bij de bank melding gemaakt van verdenking van fraude door Consument en de bank de werkgeversverklaringen II, III en IV toegestuurd.
- 3.11. De bank heeft op 28 februari 2013 aan Consument een brief verzonden met de navolgende inhoud, voor zover relevant:

*“Op 15 oktober 2012 heeft u bij [de bank] een hypotheekaanvraag ingediend via [Aangeslotene]. (...)  
Bij een hypotheekaanvraag wordt u als cliënt gevraagd uw inkomen aantoonbaar te maken door het aanleveren van een werkgeversverklaring en een salarisstrook. Op naam van [Consument] heeft [Aangeslotene] in totaal drie werkgeversverklaringen ontvangen die qua opmaak en cijfermatige informatie niet met elkaar overeenstemmen.  
Ter controle van de authenticiteit van de drie aangeleverde werkgeversverklaringen is contact opgenomen met de werkgever van [Consument] (...). De eigenaar van de [werkgever van Consument] heeft schriftelijk bevestigd dat de door [Aangeslotene] ontvangen werkgeversverklaringen niet zijn opgemaakt of ondertekend door de eigenaar of medewerker van [de werkgever van Consument].(...)  
Uw persoonlijke gegevens zijn opgenomen in het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister omdat er sprake is van een incident. (...)”*

#### **4. De vorderingen en grondslagen**

- 4.1. Consument vordert dat hij en zijn partner worden vrijgepleit voor hun handelen ten aanzien van de werkgeversverklaringen, de dienstverleningsovereenkomst tussen partijen

nietig wordt verklaard en Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van een schadebedrag van € 78.951,- te verhogen met wettelijke rente (tot 13 januari 2014 berekend op € 1.336,47).

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene heeft niet gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht. Aangeslotene heeft eerst ten onrechte geweigerd de werkgeversverklaringen aan de bank door te sturen, omdat deze volgens Aangeslotene vervalst waren. Op het moment dat de overeenkomst tussen partijen was beëindigd, heeft Aangeslotene deze werkgeversverklaringen juist wel doorgezonden aan de bank. Consument had op het moment van doorsturen echter al aan Aangeslotene verzocht de originele werkgeversverklaringen aan hem te doen toekomen.
- Door het handelen van Aangeslotene heeft Consument geen hypothecaire geldlening kunnen afsluiten. Eerst niet doordat Aangeslotene de werkgeversverklaringen niet doorstuurde aan de bank. Na het beëindigen van de overeenkomst tussen partijen, omdat Aangeslotene deze werkgeversverklaringen juist wel aan de bank doorstuurde met een opname in het incidentenregister en het externe verwijzingsregister tot gevolg.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan zijn verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

## 5. **Beoordeling**

5.1. Het is niet in geschil dat Consument, zijn partner en Aangeslotene eind 2012 zijn overeengekomen dat Aangeslotene Consument en zijn partner zou adviseren over hun financiële situatie. In dat kader heeft Aangeslotene een hypotheekofferte bij de bank aangevraagd. Bij Aangeslotene is daarna onduidelijkheid ontstaan over de echtheid van de door Consument aangeleverde werkgeversverklaringen.

5.2. Consument heeft ter zitting zijn klacht toegelicht en betoogd dat Aangeslotene niet als een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon heeft gehandeld door na het beëindigen van de dienstverleningsovereenkomst (op 27 november 2012) bij de bank melding te maken van verdenking van fraude en vervolgens de originele werkgeversverklaringen aan de bank door te sturen. Dit terwijl de overeenkomst tussen partijen reeds was beëindigd en Consument expliciet aan Aangeslotene had verzocht de originele werkgeversverklaringen aan hem te doen toekomen. Consument wilde met deze originele werkgeversverklaringen bij andere geldverstrekkers hypotheekoffertes aanvragen.

5.3. De Commissie deelt deze mening van Aangeslotene niet. Ongeacht of de dienstverleningsovereenkomst nog bestond dan wel reeds was beëindigd, kunnen onder omstandigheden - waarvan in dit geval sprake is - bij de beoordeling van de omvang van de zorgplicht van Aangeslotene niet alleen de wensen en de belangen van de opdrachtgever bepalend zijn, maar kunnen ook de belangen van derden (deelnemers aan de hypotheekverlening) meewegen. Bij laatstgenoemde belangen kan onder meer worden gedacht aan de voorkoming van ernstige, al dan niet door fraude veroorzaakte, mis(ver)standen. Daarbij is in dit geval van belang dat Aangeslotene op het moment van doorsturen voorlopig mocht aannemen dat minimaal één verklaring valselijk was opgemaakt, zoals dit ook door Consument zowel in de stukken als ter zitting is toegegeven. Aangeslotene kon daardoor in redelijkheid besluiten om voorrang te geven aan

de hiervoor benoemde belangen van derden boven de niet door Consument gemotiveerde eis van afgifte.

- 5.4. Gelet op het voorgaande, is niet gebleken dat Aangeslotene de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven. De vorderingen van Consument zullen worden afgewezen.

## **6. Beslissing**

De Commissie stelt bij niet bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan](https://kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan).