

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-268  
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 juli 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Volksbank N.V. (h.od.n. SNS Bank N.V.), gevestigd te Utrecht, hierna te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 26 april 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft advies ingewonnen bij de Bank voor het oversluiten van haar hypothecaire geldlening. Die lening liep bij haar ex-partner, met wie zij in vechtscheiding lag. De Bank wist van deze situatie, maar heeft Consument niet medegedeeld dat zij de medewerking van haar ex-partner nodig zou hebben in het oversluitingstraject. Door Consument hierop niet te wijzen heeft zij haar zorgplicht geschonden en dient zij de kosten te vergoeden die Consument vanwege deze fout gemaakt heeft. Tevens oordeelt de Commissie dat een deel van de advieskosten dienen te worden gerestitueerd.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de door Consument ingediende repliek;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

De Commissie stelt vast dat partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting bij Kifid op 27 maart 2018. Partijen zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2012 bij haar ex-partner een hypothecaire geldlening afgesloten ter grootte van € 130.000,-.
- 2.2 Consument heeft vervolgens getracht haar hypothecaire geldlening over te sluiten. Daartoe heeft zij contact opgenomen met de Bank, die optrad als hypotheekadviseur.

- 2.3 Blijkens de opdracht tot dienstverlening is Consument € 900,- verschuldigd voor het persoonlijk hypotheekadvies en € 1000,- voor de begeleiding bij de afsluiting van de geadviseerde hypotheek. Ten aanzien van de begeleiding bij de afsluiting van de geadviseerde hypotheek en verzekering(en) is in de dienstverleningsovereenkomst het volgende opgenomen:  
*“Wat kunt u verwachten? Nadat u deze opdracht hebt ondertekend, gaan we de geadviseerde hypotheek en verzekeringen voor u aanvragen. Gaat u akkoord met de offertes en accepteert de aanbieder uw aanvraag? Dan gaan we ervoor zorgen dat u de hypotheek en verzekeringen kunt afsluiten en dat alle informatie bij de notaris komt. Deze opdracht eindigt als u de hypotheekakte bij de notaris hebt ondertekend en de verzekeringen zijn afgesloten. Voor deze opdracht bemiddelen we in financiële producten van verschillende aanbieders.”*
- 2.4 Omdat de ex-partner in eerste instantie niet alle gegevens verstrekke, waaronder een jaaropgave, heeft de Bank met Consument naar een oplossing gezocht. De Bank heeft geadviseerd om de geldlening over te sluiten naar [naam financieel dienstverlener].
- 2.5 De notaris heeft vervolgens een aflosnota opgevraagd bij de ex-partner van Consument. De ex-partner wenste die nota niet aan te leveren.
- 2.6 Vervolgens heeft Consument een advocaat ingeschakeld om haar ex-partner alsnog te bewegen een aflosnota te verstrekken. De passeerdatum heeft zij moeten verschuiven en uiteindelijk is op 13 april 2017 de nieuwe hypothecaire geldlening afgesloten.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert € 5.455,92 schadevergoeding.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Ten onrechte heeft de Bank tijdens het door hem geleverde advies niet gewezen op de gevolgen die de weerspannige houding van haar ex-partner voor Consument zouden hebben. Was Consument daarop wel gewezen, dan was zij geen adviestraject ingegaan en had zij de kosten niet gemaakt. Een en ander klemte te meer nu Consument juist vanwege problemen met haar ex-partner hypotheekadvies wilde inwinnen. Zeker omdat zij deze omstandigheden richting de Bank uit de doeken heeft gedaan, had van de Bank mogen worden verwacht dat deze haar zou wijzen op het feit dat zij medewerking van haar ex-partner nodig had – in de vorm van een aflosnota – voordat zij tot het oversluiten van de hypothecaire geldlening.

De schade die Consument vordert is uit de volgende onderdelen opgebouwd:

- € 1.900,- advieskosten;
- € 3.075,92 aan totale advocaatkosten;
- € 320,- bereidstellingsprovisie;
- € 100,- verschuiven passeerdatum;
- € 60,- aanvullende kosten.

Zij vordert van dat bedrag ten minste de helft van Adviseur.

*Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De kernvraag die aan de Commissie voorligt is of de Bank een fout heeft gemaakt door Consument niet te waarschuwen voor de gevolgen die een niet meewerkende houding van haar ex-partner, als verstrekker van de over te sluiten hypothecaire lening, zouden hebben.
- 4.2 De Bank dient in het kader van het verleende hypotheekadvies de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht (Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1, NJ 2003, 375). 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. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij consumenten omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van consumenten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag voorts worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen (zie Geschillencommissie Kifid, 2012-343 en 2014-411). Uiteindelijk dient een hypotheekadvies, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend te zijn (GC Kifid, 2017-365).
- 4.3 Die zorgplicht van de Bank ontslaat Consument niet van het doen van eigen onderzoek. Van belang is dat van een omzichtige en oplettende consument mag worden verwacht dat hij zich voor het aangaan van een overeenkomst redelijk inspant om de betekenis van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen en risico's te doorgronden (zie HR 5 juni 2009, LjN BH2822, RvdW 2009, 685, r.o. 4.3.5 en GC Kifid 2018-149, ov. 4.2).
- 4.4 De Commissie merkt op dat het afhankelijk is van de omstandigheden van het geval of op de Bank een verplichting rust te waarschuwen voor de gevolgen van een niet meewerkende houding van de ex-partner, in casu tevens verstrekker van de over te sluiten hypothecaire lening, of dat het tot de risicosfeer van Consument behoort. De Commissie stelt vast dat de Bank tijdens het adviestraject heeft opgemerkt dat de ex-partner stukken met betrekking tot de hypothecaire lening niet verstrekke. Naar het oordeel van de Commissie was voor de Bank op dat moment voorzienbaar dat haar ex-partner ook later in het omzettingstraject mogelijk geen medewerking zou verlenen bestaande uit het weigeren een aflosnota te verstrekken. In dergelijke omstandigheden, wanneer de Bank weet dan wel behoort te weten wat de gevolgen zijn van het uitblijven van medewerking, dient zij Consument daarover in ieder geval te informeren, dan wel Consument te adviseren met de notaris contact op te nemen om zich daaromtrent verder te laten adviseren.

Het standpunt van de Bank dat de ontstane situatie een zaak is tussen cliënte en ex-partner, waar de Bank geen partij in is, wordt hierin niet gevolgd nu de ex-partner tevens de verstrekker van de over te sluiten hypothecaire geldlening is en in die zin wel betrokken is bij het proces van het oversluiten van de hypothecaire geldlening. Nu ook in de dienstverleningsovereenkomst is opgenomen dat de opdracht tot begeleiding eindigt op het moment dat de hypotheekakte is ondertekend, had de Bank oog moeten hebben voor de gevolgen van een niet meewerkende partij inzake het oversluiten van een hypothecaire geldlening. Consument heeft gemotiveerd gesteld dat zij, wanneer zij adequaat geïnformeerd was, eerst juridische stappen jegens haar ex-partner had ondernomen. Door Consument niet te informeren heeft de Bank naar het oordeel van de Commissie haar hierboven in overweging 4.2 bedoelde zorgplicht jegens Consument geschonden.

- 4.5 Naar het oordeel van de Commissie is het in de hierboven genoemde omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de Bank aanspraak wil behouden op het gehele in rekening gebrachte honorariumbedrag van € 1.000,- (zie GC Kifid 2015-217) ten aanzien van de bemiddelingskosten. De Bank zal derhalve een deel van de advieskosten aan Consument dienen terug te betalen. Dit deel wordt door de Commissie vastgesteld op een bedrag van € 500,-.
- 4.6 Ten aanzien van de overige schade die Consument gesteld heeft te hebben geleden, geldt het volgende. De juridische kosten die Consument gemaakt heeft, staan in onvoldoende verband met de zorgplichtschending van de Bank. Zoals Consument zelf heeft opgemerkt, had zij deze kosten ook moeten maken wanneer zij juist was geïnformeerd door de Bank. Een dergelijk causaal verband met de zorgplichtschending van de Bank bestaat wel voor wat de overige kosten betreft. Consument heeft onbetwist gesteld dat zij deze kosten niet zou hebben gemaakt wanneer de Bank haar in eerdere instantie had geïnformeerd over de gevolgen van een eventuele weigering van haar ex-partner om een aflosnota te verstrekken. Derhalve concludeert de Commissie dat de vordering van € 420,- (de overige kosten ten bedrage van € 60,- hangen samen met de kosten die de procedure met de ex-partner gekost heeft) als schadevergoeding voor toewijzing gereed ligt.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 920,-

*In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*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.*