

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0684

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	27 augustus 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Vereniging eigen huis h.o.d.n. Eigen Huis Hypotheekadvies, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

De consumenten hebben zich beklagd over het hypotheekadviestraject bij de adviseur. Zij hebben aangevoerd dat de adviseur is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening waardoor de gewenste financiering niet tijdig tot stand is gekomen. De consumenten hebben daardoor een duurder alternatief afgesloten en zij vorderen een vergoeding voor de schade die zij daardoor lijden. De adviseur heeft zich hiertegen verweerd. De commissie heeft geoordeeld dat het op de weg van de adviseur had gelegen om, zoals door de geldverstrekker was verzocht, de meest recente salarisstrook bij de consumenten op te vragen en in te dienen. Bij gebrek aan feitelijke informatie schat de commissie de kans dat de gewenste financiering dan tijdig tot stand was gekomen, op 50%. De commissie wijst daarom 50% van de begrote schade toe. De vordering is daarmee gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van de adviseur; 5) de aanvullende informatie van de adviseur ter zitting; 6) de berekening van de adviseur na de zitting en 7) de reactie daarop van de consumenten.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 juli 2025. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de adviseur waren aanwezig: [naam 3], hypotheekadviseur, [naam 4], manager hypothecaire zaken en [naam 5], bedrijfsjurist.
- 1.3 De consumenten en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben zich tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een woningfinanciering. De datum voor de levering van de door de consumenten aangekochte woning is bepaald op 5 november 2024. Daarom diende de financiering voor die datum rond te zijn.
- 2.2 De consumenten hebben op 16 augustus 2024 de opdracht verstrekt aan de adviseur.
- 2.3 Dit heeft geleid tot een renteaanbod van geldverstrekker A. Dit renteaanbod is door de consumenten geaccepteerd.
- 2.4 Vervolgens is de consumenten gebleken dat een andere geldverstrekker, geldverstrekker B, betere rentecondities heeft.
- 2.5 Op 10 oktober 2024 hebben de consumenten een nieuwe opdracht verstrekt aan de adviseur voor het verkrijgen van een aanbod van geldverstrekker B.
- 2.6 De adviseur heeft een aanvraag ingediend bij geldverstrekker B.
- 2.7 Geldverstrekker B heeft op 11 oktober 2024 een renteaanbod gedaan en om aanvullende informatie gevraagd om de aanvraag te kunnen beoordelen. In de brief daartoe van geldverstrekker B staat:

‘Wat we nog nodig hebben

Voor we u ons Definitief Aanbod kunnen doen voor uw hypotheek, hebben we nog documenten van u nodig.

Uw adviseur weet wanneer we deze documenten uiterlijk moeten hebben. Vraag dit dus na bij uw adviseur.

Na ontvangst van het ondertekende Voorstel en een positieve beoordeling van de documenten ontvangt u ons Definitief Aanbod voor uw hypotheek. (...)

Deze documenten hebben wij nog van u nodig:

(...)

o een kopie van de meest recente salarisstrook van [naam consument]. (...)

- 2.8 Diezelfde dag hebben de consumenten de adviseur gevraagd of ze de meest recente salarisstrook moeten aanleveren. Daarop heeft de adviseur geantwoord dat de salarisstrook van augustus 2024, welke de consumenten eerder hadden aangeleverd, volstaat.
- 2.9 Op 15 oktober 2024 heeft de adviseur het dossier als compleet aangemerkt en ter beoordeling doorgestuurd naar geldverstrekker B. Geldverstrekker B heeft vervolgens om meer informatie en stukken gevraagd.

- 2.10 Deze aanvullende informatie en stukken zijn op 23 oktober 2024 naar geldverstrekker B gestuurd.
- 2.11 Op 1 november 2024 kregen de consumenten van geldverstrekker B het verzoek om de meest recente salarisstrook in te dienen omdat de salarisstrook van augustus 2024 niet meer geldig was. Na het insturen van een recentere salarisstrook zou de aanvraag opnieuw beoordeeld worden door geldverstrekker B.
- 2.12 Het tijdig verkrijgen van een financiering van geldverstrekker B was niet meer haalbaar gelet op de vastgestelde passeerdatum van 5 november 2024 en de consumenten hebben daarom het (duurdere) aanbod van geldverstrekker A geaccepteerd.
- 2.13 De consumenten hebben zich vervolgens bij de adviseur beklagd over de gang van zaken en een schadevergoeding gevorderd.
- 2.14 Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consumenten zich bij Kifid hebben beklagd.
- 2.15 Ten tijde van de hoorzitting bij Kifid is besproken dat de adviseur een nadere berekening ten aanzien van de vermeende schade zal inbrengen omdat het schadebedrag door de consumenten niet contant was gemaakt.
- 2.16 De adviseur heeft een berekening ingebracht en aangevoerd dat de vermeende schade na contant making € 2.553,06 bedraagt. De consumenten zijn in de gelegenheid gesteld daarop te reageren. Zij hebben op 16 juli 2025 aangegeven akkoord te zijn met de berekening van de adviseur.

De klacht en vordering van de consumenten

- 2.17 De consumenten hebben, anders dan in het klachtformulier staat vermeld en zoals door hen bevestigd na de hoorzitting, een schadevergoeding van € 2.553,06 gevorderd van de adviseur. De consumenten hebben daartoe, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.
- 2.18 De consumenten houden de adviseur aansprakelijk voor het niet slagen van de op 10 oktober 2024 verstrekte opdracht aan de adviseur om een aanbod te verkrijgen van geldverstrekker B. Zij waren daarom genoodzaakt de duurdere financiering van geldverstrekker A te accepteren. De daardoor geleden en te lijden schade wensen zij op de adviseur te verhalen. Zij verwijten de adviseur niet voortvarend te hebben gehandeld en fouten te hebben gemaakt bij het opvragen en versturen van stukken naar geldverstrekker B. Hierdoor hebben zij niet tijdig een aanbod van geldverstrekker B ontvangen.
- 2.19 Het uitstellen van de passeerdatum van 5 november 2024 was voor de consumenten geen optie. Zij hadden daartoe ook geen aanleiding omdat ze gerustgesteld werden door de adviseur dat het ging lukken.

De consumenten hebben de mogelijkheden daartoe niet onderzocht. Toen duidelijk werd dat het verkrijgen van een definitief aanbod van geldverstrekker B vóór de passeerdatum niet haalbaar was stonden de consumenten voor een voldongen feit. Bovendien zijn zij door de adviseur desgevraagd niet geïnformeerd over de gevolgen van een dergelijk verzoek om uitstel.

Het verweer van de adviseur

- 2.20 De adviseur heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- 2.21 De adviseur heeft geen resultaatsverplichting jegens de consumenten om een financiering tot stand te laten komen, maar een inspanningsverplichting. De uitkomst is geheel afhankelijk van de geldverstrekker. De adviseur heeft geen invloed op de acceptatie door de geldverstrekker en er bestaat geen uniformiteit in de beoordeling van de aanvraag door verschillende geldverstrekkers. Vanwege het opvragen van aanvullende informatie door geldverstrekker B is het aanvraagtraject uitgelopen en moest er een nieuwe salarisstrook aangeleverd worden omdat de geldigheid van de ingediende salarisstrook (van augustus 2024) was verlopen. Dit is niet aan de adviseur te wijten. De adviseur betwist dat sprake is van enige tekortkoming die tot vergoeding van schade zou moeten leiden. De aanvraag van de consument is door de adviseur intensief behandeld en begeleid. De adviseur heeft maximale inspanning geleverd en uiteindelijk uit coulance afgezien van een vergoeding voor de op 10 oktober 2024 verstrekte opdracht. Van de adviseur kan niet meer worden verwacht.
- 2.22 Dat er geen financiering door geldverstrekker B tot stand is gekomen is spijtig maar de consumenten kozen aanvankelijk voor een aanbod van geldverstrekker A die niet de mogelijkheid bood voor renteverlaging als op passeerdatum de rente zou zijn gedaald. Ze probeerden alsnog een voordeligere financiering bij geldverstrekker B te verkrijgen maar wisten ook dat dit heel krap zou worden. Zij zijn uiteindelijk doorgegaan met geldverstrekker A en hebben de aanvraag bij geldverstrekker B stopgezet. Daarbij hebben de consumenten vastgehouden aan de passeerdatum van 5 november 2024 en niet om verlenging gevraagd. De gemaakte keuzes door de consumenten hierin komen volgens de adviseur dan ook voor hun rekening.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening en gehouden is de consumenten een schadevergoeding te betalen. Partijen zijn het erover eens dat de schade van de consumenten (na contant making) € 2.553,06 bedraagt. Ze twisten echter over de vraag of de adviseur deze schade (gedeeltelijk) moet vergoeden.

Het juridisch kader

- 3.2 De commissie overweegt het volgende. Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten. De adviseur moet bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.¹ Dit betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.² Als uitgangspunt geldt dat 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. Ook behoort het tot de taak van de adviseur om de termijn van het financieringsvoorbehoud te bewaken en zijn cliënten tijdig te waarschuwen voor het verlopen van deze termijn.³ Het betreft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Of in het concrete geval sprake is van een zorgplichtschending hangt echter af van alle omstandigheden van het geval.

Het oordeel van de commissie

- 3.3 De commissie stelt vast dat de consumenten, nadat ze het aanbod van geldverstrekker A hadden geaccepteerd, constateerden dat de hypotheekrente daalde en dat geldverstrekker B gunstigere (rente)voorwaarden hanteerde. Om hiervoor in aanmerking te komen hebben zij de adviseur op 10 oktober 2024 benaderd om te bemiddelen bij het verkrijgen van een aanbod van geldverstrekker B. De adviseur heeft deze opdracht aanvaard. Daarbij was voor partijen kenbaar dat de passeerdatum voor levering van de woning stond gepland op 5 november 2024 en dat financiering enkele dagen daarvoor rond moest zijn omdat de notaris enkele dagen nodig had voor de verwerking van de stukken voorafgaand aan de passeerdatum.
- 3.4 Geldverstrekker B heeft, in het kader van de beoordeling van de aanvraag, op 11 oktober 2024 de meest recente salarisstrook opgevraagd. De adviseur had van de consumenten reeds de salarisstrook van augustus 2024 in bezit. Dat was niet de meest recente salarisstrook. De adviseur heeft echter aangegeven dat dat voldoende was. Nadat op 23 oktober 2024 alle stukken waren verzameld en ingediend bij geldverstrekker B heeft deze op 1 november 2024 laten weten dat de salarisstrook van augustus 2024 niet meer geldig was en een geldige salarisstrook moest worden ingediend, waarna geldverstrekker B de aanvraag opnieuw zou beoordelen. Dit konden de consumenten niet afwachten gelet op de passeerdatum en zij hebben de financiering bij geldverstrekker A, met minder gunstige voorwaarden, geaccepteerd.

¹ Artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

² Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ Zie GC Kifid 2020-037, te vinden op www.kifid.nl onder Uitsprakenregister.

- 3.5 De commissie ziet in het niet op 11 oktober 2024 bij de consumenten opvragen en bij geldverstrekker B indienen van de meest recente salarisstrook een tekortkoming van de adviseur. De commissie licht dit oordeel toe. Geldverstrekker B heeft expliciet gevraagd om de meest recente salarisstrook. Desondanks heeft de adviseur die niet opgevraagd bij de consumenten en heeft hij, ook nadat de consumenten hem hierop wezen, aangegeven dat kon worden volstaan met de salarisstrook van augustus 2024. Deze omstandigheid heeft ertoe geleid dat geldverstrekker B vlak voor de passeerdatum nog een nieuwe salarisstrook opvroeg en een tijdige beoordeling door geldverstrekker B niet meer haalbaar was.
- 3.6 De adviseur heeft gesteld dat de consumenten hebben nagelaten de passeerdatum in overleg met de verkoper te verlengen, totdat de financiering bij geldverstrekker B rond zou zijn, zodat het nadeel voor hun rekening en risico dient te komen. De consumenten hebben daarentegen aangevoerd dat zij, ondanks hun verzoek aan de adviseur om meer informatie over een dergelijk uitstelverzoek, dat niet hebben ontvangen. Zij waren niet bekend met de gevolgen en risico's van een dergelijk verzoek zodat dit voor hen geen optie was. Ze acteerden onder hoge druk om een financiering te verkrijgen om de woning binnen de geldende termijn af te kunnen nemen en geen boete aan de verkoper verschuldigd te worden voor het niet tijdig afnemen van de woning.
- 3.7 De commissie leest in de stelling van de adviseur een beroep op eigen schuld van de consumenten. De commissie wijst dit beroep van de adviseur af gelet op wat de consumenten in dit kader naar voren hebben gebracht. De commissie volgt de toelichting daarbij van de consumenten en oordeelt gelet op de omstandigheden in dit geval dat het vasthouden aan de vastgestelde passeerdatum niet voor rekening en risico van de consumenten dient te komen.
- 3.8 Partijen zijn het erover eens dat de consumenten uiteindelijk van geldverstrekker B een aanbod zouden hebben gekregen als de meest recente salarisstrook daar tijdig was ingediend. De vraag is of het tijdig insturen van de complete stukken inclusief de meest recente salarisstrook had geleid tot een tijdig aanbod van geldverstrekker B. Het is aan de commissie om bij gebrek aan feitelijke informatie hierover, deze kans in te schatten. De commissie schat op basis van de beschikbare informatie en de verklaringen van partijen dat bij het tijdig aanleveren van de complete stukken inclusief de meest recente salarisstrook, er een kans bestond van 50% dat de financiering bij geldverstrekker B tijdig was rondgekomen. Nu partijen het eens zijn over de geleden schade, zie overweging 3.1, oordeelt de commissie dat 50% hiervan voor rekening van de adviseur dient te komen. De commissie rondt dit bedrag af op € 1.277,-.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 1.277,- aan de consumenten vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl