Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0848

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	3 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	VANDEKOLK Hypotheken, Pensioenen en Verzekeringen B.V., gevestigd te Ede, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft zich beklaagd over het adviestraject bij de adviseur voor het verkrijgen van een financiering voor een woning. Zij verwijt de adviseur haar onvoldoende te hebben gewaarschuwd, geadviseerd dan wel geïnformeerd over de voor de aangevraagde financiering vereiste medewerking van haar ex-partner. Haar ex-partner trok zich op enig moment terug. De consument stelt hierdoor schade te hebben geleden die zij op de adviseur wenst te verhalen. De adviseur heeft zich tegen de stellingen van de consument verweerd. De commissie is tot het oordeel gekomen dat de adviseur niet is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening. De vordering is afgewezen.

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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) de aanvullende stukken van de adviseur; 4) het verweerschrift van de adviseur; 5) de aanvullende stukken van de consument van 19 juni 2024.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 juni 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig en namens de adviseur waren aanwezig: [naam 1], financieel adviseur en [naam 2], klachtbehandelaar.

1.3 De consument 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 consument had een gezamenlijke woning met haar ex-partner. Hiervoor had zij een hypothecaire geldlening afgesloten.

2.2 De consument heeft op 12 mei 2023 een koopovereenkomst voor de aankoop van een nieuwe woning gesloten. Met de verkoper heeft zij afgesproken dat de overdracht zal plaatsvinden op 31 oktober 2023.

2.3 De consument heeft contact opgenomen met de adviseur en tussen partijen is een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen voor het adviseren en bemiddelen bij het verkrijgen van een financiering voor de aangekochte woning.

2.4 Eind mei 2023 heeft de adviseur een adviesrapport opgesteld. Voor de financiering van de woning is een overbruggingskrediet aangevraagd bij de geldverstrekker met als onderpand de gezamenlijke woning van de consument en haar ex-partner. De gezamenlijke woning hebben zij te koop gezet.

2.5 De geldverstrekker vereiste voor het overbruggingskrediet een door de ex-partner van de consument ondertekende toestemmingsverklaring. Op 7 juni 2023 heeft de ex-partner, in het bijzijn van de consument en de adviseur, de toestemmingsverklaring ondertekend.

2.6 Op 4 oktober 2023 vernam de consument dat haar ex-partner ook moest meewerken aan het passeren van de hypotheekakte voor het overbruggingskrediet bij de notaris. De ex-partner van de consument werkte daar echter niet aan mee waarna de consument een kort geding procedure is gestart bij de overheidsrechter.

2.7 De rechter heeft bij vonnis van 6 december 2023 beslist dat de ex-partner gehouden is hieraan mee te werken. De overdracht van de nieuwe woning van de consument heeft vervolgens alsnog plaatsgevonden op 14 december 2023.

De klacht en vordering van de consument

2.8 De consument stelt zich op het standpunt – zo begrijpt de commissie – dat de adviseur zijn zorgplicht geschonden heeft door haar er niet tijdig op te wijzen dat haar ex-partner moest meewerken aan het passeren van de hypotheekakte. Ter onderbouwing van haar standpunt voert de consument het volgende aan.

2.9 De consument was in de veronderstelling dat de toestemmingsverklaring, die de ex-partner op 7 juni 2023 heeft ondertekend, voldoende was voor het verkrijgen van de overbruggingsfinanciering. Dat bleek niet zo te zijn. De adviseur had haar aan het begin van het traject moeten informeren of waarschuwen voor de door de geldverstrekker vereiste medewerking van de ex-partner, dan wel moeten adviseren om direct een volmacht bij de notaris te laten opmaken. Als de adviseur dat had gedaan hadden haar veel problemen bespaard kunnen blijven. Ze had ook nog af kunnen zien van de aankoop van de woning.

2.10 De consument heeft de financiering en de woning uiteindelijk wel verkregen maar door de uitgestelde levering heeft de consument schade geleden die zij op de adviseur wenst te verhalen.

De schade ziet op proceskosten voor het kort geding bij de rechter jegens haar ex-partner en de vergoeding die zij heeft betaald aan de verkoper van de woning voor het uitstellen van de overdracht. Ook vordert de consument de advieskosten terug. In totaal vordert zij een bedrag van € 17.535,31.

Het verweer van de adviseur

2.11 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden en op grond daarvan gehouden is om de consument een schadevergoeding te betalen. De commissie is van oordeel dat de adviseur niet is tekortgeschoten in de op hem rustende verplichtingen jegens de consument en zij licht dat oordeel hierna toe.

Het juridische kader

3.2 Om te beginnen is voor de beoordeling van de klacht van belang dat de adviseur in opdracht van de consument heeft geadviseerd en bemiddeld. Hiermee is tussen partijen een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen. Op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) dient een opdrachtnemer (in dit geval de adviseur) bij de uitvoering van de opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dat betekent dat hij bij de uitvoering van de opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.[1]

3.3 Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur verwacht mag worden dat hij de wensen en mogelijkheden van zijn klanten onderzoekt en passend adviseert.[2] Hierbij kan er niet aan voorbij worden gegaan dat de adviseur, wat betreft de feitelijke informatie, in belangrijke mate afhankelijk zal zijn van hetgeen de klanten zelf aan informatie aandragen.[3] Of in het concrete geval sprake is van een zorgplicht(schending) hangt af van de omstandigheden van het geval.

[1] Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-365, te vinden op www.kifid.nl.
[3] Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-388 overweging 4.4, te vinden op www.kifid.nl.

Het inhoudelijke oordeel van de commissie

3.4 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden door haar niet tijdig te informeren dan wel te waarschuwen voor de benodigde medewerking van haar ex-partner op de passeerdatum, dan wel door haar niet tijdig te adviseren om een notariële volmacht op te laten maken ten behoeve van de hypotheekstelling.

3.5 De adviseur heeft dit verwijt gemotiveerd betwist en ook de commissie kan uit het dossier niet concluderen dat de adviseur zijn zorgplicht op dit punt heeft geschonden. Voor dit oordeel is het volgende redengevend.

3.6 Voor de aangevraagde overbruggingsfinanciering zou een hypotheekrecht worden gevestigd op de gezamenlijke woning van de consument en haar ex-partner, die te koop stond. Dat hiervoor toestemming nodig was van de ex-partner als mede-eigenaar was partijen bekend. De consument heeft aangevoerd dat zij in de veronderstelling was dat de door de ex-partner ondertekende toestemmingsverklaring van 7 juni 2023 hiertoe voldoende was. Echter, daarnaast was ook vereist dat de ex-partner op de passeerdatum voor de hypotheekstelling zou tekenen. De ex-partner wilde hier (uiteindelijk) niet aan meewerken.

3.7 Naar het oordeel van de commissie kon de adviseur niet voorzien dat de ex-partner terug zou krabbelen nadat hij op 7 juni 2023 de toestemmingsverklaring had getekend. Uit het dossier volgt dat de weigerachtige houding van de ex-partner werd veroorzaakt doordat het niet lukte de gezamenlijke woning te verkopen en de verkoopprijs moest worden verlaagd zodat de opbrengsten lager zouden zijn dan verwacht. De adviseur mocht, net als de consument, er op vertrouwen dat de ex-partner zijn woord zou houden en het gedrag van die ex-partner kan de adviseur niet worden tegengeworpen. Ook bevat het dossier een afschrift van een e-mailbericht van de adviseur van 6 juni 2023 aan de consument, waarin staat dat toestemming voor het overbruggingskrediet bij de notaris wordt geregeld. Bovendien volgt uit het dossier dat zich in 2019 een gelijksoortige situatie heeft voorgedaan tussen de consument en haar ex-partner zodat de consument wordt geacht bekend te zijn met de vereiste medewerking door de ex-partner aan het passeren van een hypotheekakte bij een overbruggingskrediet. De stellingen van de adviseur zijn door de consument onvoldoende weersproken.

3.8 Gelet op het voorgaande is de adviseur naar het oordeel van de commissie in het onderhavige geval niet toerekenbaar tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening door de consument niet te waarschuwen voor het niet meewerken van de ex-partner. De adviseur had geen aanleiding hiertoe over te gaan. De vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl