

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0221

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	19 maart 2025
Klacht van	De heer [naam 1] (consument 1) en mevrouw [naam 2] (consument 2), verder te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitskomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies. De consumenten hebben hypotheekadvies gehad van een adviseur van de bank. Hij kon alleen bemiddelen voor een hypothecaire geldlening op basis van het inkomen van één van de consumenten, omdat de andere consument geen eigenaar is van de woning. Uiteindelijk hebben de consumenten, na advies en bemiddeling van een andere hypotheekadviseur, een hypothecaire geldlening afgesloten bij Obvion, een dochteronderneming van de bank. De consumenten stellen dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden en vorderen terugbetaling van de advieskosten en notariskosten. Ook klagen de consumenten over de manier waarop de adviseur met hen communiceerde. De commissie is van oordeel dat de adviseur de consumenten niet naar Obvion hoefde te verwijzen. De adviseur heeft zijn zorgplicht niet geschonden en de vorderingen van de consumenten worden 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consumenten en de bank 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 zijn al meer dan 50 jaar klant en lid van de bank. Door de jaren heen hebben zij verschillende hypothecaire geldleningen bij de bank afgesloten en afgelost. Nadat zij een hypothecaire geldlening in september 2019 hadden afgelost, hadden zij op dat moment geen hypothecaire geldlening meer. Wel was er nog sprake van een viertal hypothecaire inschrijvingen in het kadaster (van in totaal € 325.756,-) die nog niet waren doorgehaald.
- 2.2 In de zomer van 2023 hebben de consumenten de bank benaderd, omdat zij een nieuwe hypothecaire geldlening wilden afsluiten om hun dochter financieel te ondersteunen. Hun dochter ging namelijk scheiden en kon zelf niet voldoende geld lenen om haar ex-partner uit te kopen. De consumenten hebben in dit kader een afspraak gemaakt voor een oriëntatiegesprek via videoverbinding met een financieel adviseur van de bank (hierna: de adviseur). Bij de afspraakbevestiging voor het oriëntatiegesprek heeft de bank het Dienstverleningsdocument Hypotheekaanvraag (hierna: het dienstverleningsdocument) meegestuurd. In het dienstverleningsdocument is opgenomen:

“De hypotheek

Nadat we hebben bekeken welke financiële oplossing het beste aansluit bij uw situatie en wensen, gaan we op zoek naar een passend product. Wij adviseren alleen onze eigen hypotheek en wij maken daarom geen vergelijking van hypotheek van andere aanbieders om een geschikt aanbod te vinden.”

- 2.3 In het oriëntatiegesprek, op 4 juli 2023, heeft de adviseur benoemd hoeveel de consumenten ongeveer zouden kunnen lenen, op basis van de inkomens van beide consumenten.
- 2.4 Op 10 juli 2023 heeft de bank de dienstverleningsovereenkomst ter ondertekening naar de consumenten gestuurd. In de dienstverleningsovereenkomst is onder meer opgenomen:

“Advieskosten

Je ontvangt van ons advies over de lening van je woning. Hiervoor betaal je advieskosten. Deze kosten betaal je altijd als wij je een advies hebben gegeven, ook als je na een advies geen offerte van ons wilt, of je de door ons uitgebrachte offerte niet tekent.

(...)

Hoe betaal je de kosten?

Verstrekken wij je een lening voor je woning nadat we een advies hebben uitgebracht op basis van deze dienstverleningsovereenkomst? Dan houden we de advies- en afsluitkosten in op de lening bij verstrekking. In alle andere gevallen sturen wij een factuur voor de betaling van de kosten."

- 2.5 Na 10 juli 2023 hebben de consumenten en de bank per e-mail met elkaar gecorrespondeerd. Uit een e-mail van 1 augustus 2023 van de consumenten maakte de adviseur op dat alleen consument 1 eigenaar is van de woning die als onderpand zou dienen voor de af te sluiten hypothecaire geldlening. De adviseur heeft de consumenten dezelfde dag geïnformeerd dat het inkomen van consument 2 niet meegenomen kon worden, omdat zij geen eigenaar is van de woning. En dat de leencapaciteit hierdoor daalde naar ongeveer € 150.000,-. Dat was minder dan het bedrag dat in het oriëntatiegesprek was besproken. Ook gaf de adviseur aan dat een mogelijke oplossing kon zijn dat consument 2 mede-eigenaar zou worden, voor 1%. In een e-mail van 1 augustus 2023 heeft de adviseur naar consument 1 gestuurd:

"Op basis van uw inkomen alleen is het leenbedrag € 150.000. Het inkomen van mevrouw kan inderdaad niet meegenomen worden omdat mevrouw geen eigenaar is van de woning. Mijn excuses hiervoor. Ik zal een nieuwe dienstverleningsovereenkomst opmaken. Als u de ophoging nog door wenst te zetten."

- 2.6 De consumenten hebben op 2 augustus 2023 een klacht ingediend omdat zij het er niet mee eens waren dat zij slechts € 150.000,- zouden kunnen lenen. Hierover hebben de consumenten en de bank contact met elkaar gehad, onder meer over de oplossing om consument 2 voor 1% eigenaar van de woning te maken. De consumenten hebben uiteindelijk besloten de aanvraag voor de hypothecaire geldlening voort te zetten zonder dat consument 2 deels eigenaar zou worden van de woning. Consument 1 heeft de door de bank opgevraagde documenten ondertekend en naar de bank gestuurd.

- 2.7 Op 7 september 2023 heeft de adviseur een adviesgesprek gevoerd met de consumenten. Daarin heeft de adviseur voorstellen gedaan waardoor het inkomen van consument 2 toch kon worden meegenomen bij de hypothecaire geldlening. Consument 1 heeft toen gereageerd dat het niet de bedoeling was om consument 2 mede-eigenaar te maken van de woning. De adviseur is daarom uitgegaan van alleen het inkomen van consument 1. Op basis daarvan heeft de adviseur op 7 september 2023 een adviesrapport opgemaakt en naar consument 1 gestuurd.

- 2.8 Op 11 september 2023 heeft de bank een offerte uitgebracht aan consument 1, voor een hypothecaire geldlening van € 144.000,-. Consument 1 heeft die offerte op 19 september 2023 voor akkoord ondertekend. In de offerte is opgenomen:

"Deze offerte is geldig tot en met 25 september 2023. Als u uw handtekening zet, bent u aan deze offerte gebonden. U moet uw lening uiterlijk op 11 maart 2025 opnemen."

- 2.9 De bank heeft de hypothecaire geldlening in oktober 2023 uitbetaald aan consument 1.
- 2.10 Op 7 oktober 2023 heeft consument 1 gebeld naar de adviseur en hem een e-mail gestuurd, omdat de hypothecaire geldlening aan hem is uitbetaald. Consument 1 schrijft in de e-mail van 7 oktober 2023 dat hij daardoor verrast is, omdat contractueel is vastgelegd dat op afroep het bedrag overgemaakt zou worden. Op verzoek van consument 1 heeft de bank de hypothecaire geldlening hierna teruggeboekt.
- 2.11 Op 9 januari 2024 heeft consument 1 een e-mail gestuurd naar de bank, waarin opgenomen is dat hij in overleg met de notaris het voornemen heeft om een gemeenschap van goederen aan te gaan met consument 2, zodat zij ook eigenaar van de woning zou worden. Tegen die achtergrond verzocht consument 1 de bank contact op te nemen over een aanvullende hypothecaire geldlening.
- 2.12 De consumenten hebben hierna, met advies en bemiddeling van een onafhankelijke hypotheekadviseur, een hypothecaire geldlening afgesloten bij Obvion. Obvion is een dochteronderneming van de bank.
- 2.13 De consumenten hebben € 1.450,- betaald voor het hypotheekadvies van de bank. Daarnaast hebben zij € 847,- aan notariskosten betaald om het hypotheekrecht van de bank door te halen, ten behoeve van de hypothecaire geldlening bij Obvion.

De klacht en vordering

- 2.14 De consumenten beklagen zich over het advies van de bank. Volgens de consumenten heeft de adviseur zijn zorgplicht jegens hen geschonden en zij brengen in dat kader het volgende naar voren.
- 2.15 Het hypotheekaanvraagtraject was bijzonder lastig en stressvol voor de consumenten en het liep van juni 2023 tot april 2024. Dat was achteraf gezien niet nodig geweest als de adviseur klantgericht had geacteerd en bij het 'vastlopen' van de aanvraag de consumenten had doorverwezen naar een andere aanbieder. Na enig deskresearch is consument 1, nota bene via de website van de bank, terechtgekomen bij Obvion, een dochteronderneming van de bank. Via De Hypotheker zijn de consumenten erin geslaagd een hypothecaire geldlening af te sluiten bij Obvion tegen marktconforme condities. De consumenten hadden eerst geïnformeerd naar de mogelijkheden bij de bank omdat zij daar het hypotheekrecht nog hadden en dit hun huisbankier is. Zij bankierden al meer dan 50 jaar naar tevredenheid bij de bank. De consumenten bevonden zich, met hun leeftijden van 77 en 76 jaar oud, in een lastige emotionele en stressvolle periode. De bank had volgens de consumenten met hen moeten meedenken vanuit hun positie en situatie.
- 2.16 De consumenten voelen zich min of meer het 'slachtoffer' van de turbulente transitieperiode waar de bank zich op dit moment in bevindt. De directeur van de bank in Den Bosch is vertrokken en de consumenten lazen een krantenartikel waarin de directeur van de bank in Nijmegen en omstreken wordt aangehaald.

De consumenten onderschrijven de veranderingen, maar willen daar niet de dupe van worden. Ook voelen de consumenten zich gemengd tussen de nieuwe regelgeving van overheidswege en de protocollen binnen de financieringswereld.

- 2.17 Ook klagen de consumenten over de manier waarop de adviseur met hen communiceerde. Hij heeft hen in een van de laatste telefooncontacten 'het lachertje van de afdeling' genoemd. De consumenten wijzen erop dat de adviseur de bankierseed moet hebben afgelegd en dat hij in dat verband het belang van de klant centraal moet stellen.
- 2.18 De consumenten hebben nu extra kosten moeten maken: de advieskosten van € 1.450,- en notariskosten voor het doorhalen van de bestaande hypothecaire zekerheden voor de bank, van € 847,-. De consumenten vorderen dat de bank die twee bedragen aan hen vergoedt, in totaal € 2.297,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 22 september 2023. Ook vorderen zij dat de adviseur hun excuses aanbiedt omdat hij hen 'het lachertje van de afdeling' noemde.

Het verweer

- 2.19 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie stelt voorop dat zij kan invoelen dat de periode van de financieringsaanvraag stressvol en emotioneel was voor de consumenten. De achtergrond was immers beladen: de consumenten wilden hun dochter helpen na haar echtscheiding. Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de adviseur de consumenten had moeten doorverwijzen naar een onafhankelijke tussenpersoon en/of een andere aanbieder van hypothecaire geldleningen, zoals Obvion. De commissie is van oordeel dat de adviseur dat niet hoefde te doen. Dit wordt als volgt toegelicht.

Norm voor het handelen van de adviseur

- 3.2 Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten, in de vorm van de dienstverleningsovereenkomst. Op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek dient een opdrachtnemer zoals de adviseur bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen (zie de bijlage). Dat 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.¹

¹ Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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 cliënt naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënt. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de 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 de consumenten.

- 3.3 De commissie hanteert als lijn dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar *kan* zijn dat een adviseur volledig aanspraak maakt op de contractuele vergoeding voor advies en bemiddeling.²

Verschillende soorten hypotheekadviseurs

- 3.4 Bij de beoordeling van deze klacht is van belang dat er verschillende soorten hypotheekadviseurs zijn: hypotheekadviseurs die verschillende aanbieders van hypothecaire geldleningen met elkaar vergelijken en hypotheekadviseurs die alleen adviseren over de producten van één aanbieder. De adviseur is een hypotheekadviseur die alleen adviseert over producten van de bank. Dit volgt bijvoorbeeld uit het Dienstverleningsdocument dat de adviseur naar de consumenten stuurde bij de afspraakbevestiging voor het oriëntatiegesprek.³ De adviseur heeft dus vooraf aan de consumenten kenbaar gemaakt dat hij hen *niet* zou wijzen op alternatieven bij andere aanbieders zoals Obvion.

Heeft de adviseur zijn zorgplicht geschonden door de consumenten niet door te verwijzen?

- 3.5 Aangezien de adviseur alleen adviseert en bemiddelt voor producten van de bank, en hij dat kenbaar heeft gemaakt aan de consumenten, is de commissie van oordeel dat de adviseur zijn zorgplicht niet geschonden heeft door de consumenten niet door te verwijzen naar een andere aanbieder zoals Obvion. Dat Obvion een dochter is van de bank en dat op de website van de bank informatie staat over Obvion, maakt dit niet anders. De commissie kan zich voorstellen dat de consumenten in hun financieringswens begonnen bij de bank, omdat zij daar al lang en naar tevredenheid bankierden en omdat zij nog een hypothecaire inschrijving voor de bank hadden. De commissie begrijpt ook dat de consumenten graag van de adviseur hadden gehoord dat zij ook konden bekijken of een andere aanbieder meer aansloot bij hun wensen. Dat de adviseur dat niet gedaan heeft, betekent echter niet dat hij zijn zorgplicht geschonden heeft. De consumenten stellen verder dat zij het merkwaardig vinden dat de bank(adviseur) niet op de hoogte was van de activiteiten van Obvion.

² Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2022-O464, overwegingen 3.6 en 3.7, te vinden op www.kifid.nl.

³ De adviseur moet op grond van artikel 86f van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft voorafgaand aan het verlenen van het advies zo'n document delen met de consument, en daarin onder meer opnemen of hij optreedt als onafhankelijke basis, of dat hij een contractuele verplichting heeft om uitsluitend voor een of meer bepaalde aanbieders te bemiddelen. Dit heeft de adviseur dus gedaan.

Meerdere directieleden van de bank hebben namelijk bij Obvion gewerkt. De commissie is van oordeel dat een adviseur die alleen adviseert en bemiddelt van producten van de bank, geen details hoeft te weten van het beleid van Obvion. Ook niet als directieleden van de bank waarvoor hij werkt bij Obvion gewerkt hebben.

De advieskosten

- 3.6 De consumenten hebben in hun repliek naar voren gebracht dat de adviseur zijn huiswerk beter had moeten doen. Dan had hij al vóór het oriëntatiegesprek kunnen zien dat consument 2 geen eigenaar was van de woning, aangezien de consumenten hun vorige hypothecaire geldleningen ook bij de bank hadden afgesloten. Voor zover de consumenten daarmee bedoelen dat de adviseur hen eerder had moeten laten weten dat een financiering van € 200.000,- (de bank noemt dit bedrag in het verweer) à € 250.000,- (de consumenten noemen dit bedrag in hun klacht) niet haalbaar zou zijn, zodat zij eerder naar Obvion hadden kunnen overstappen en geen advieskosten aan de bank hoefden te betalen, wordt het volgende overwogen.
- 3.7 De commissie laat in het midden of de adviseur de consumenten al voor of tijdens het oriëntatiegesprek had moeten wijzen op de gevolgen van de eigendomsverdeling van de woning, omdat hij kort daarna afdoende gehandeld heeft. De adviseur heeft weliswaar niet vóór het gratis oriëntatiegesprek, maar wel een paar weken daarna opgemerkt dat consument 2 geen eigenaar is van de woning. In het contact dat hierop volgde, heeft de adviseur adequaat gehandeld door de consumenten te wijzen op de mogelijkheid om consument 2 voor 1% eigenaar te maken van de woning. Dan zou de bank namelijk het inkomen van consument 2 wel kunnen meenemen, en dus een financiering kunnen verstrekken van de orde van grootte die tijdens het oriëntatiegesprek besproken is. Ook heeft de adviseur juist gehandeld door de consumenten de mogelijkheid te bieden om de dienstverleningsovereenkomst niet te ondertekenen en het advies dus op dat moment te annuleren, zodat zij geen advieskosten hoefden te betalen. Dat maakt de commissie op uit de e-mail die in overweging 2.5 geciteerd is.
- 3.8 Nadat de adviseur de consumenten informeerde over de gevolgen van de eigendomsverhouding, hebben de consumenten besloten de aanvraag door te zetten. De adviseur heeft toen advies verleend en de kosten daarvoor in rekening gebracht. De consumenten hebben toegelicht dat zij de aanvraag hebben doorgezet omdat het financieringstraject van hun dochter parallel liep met hun financieringsaanvraag. De consumenten moesten op dat moment een beslissing nemen en zij hoopten later met de bank een oplossing te vinden voor een hogere lening. Hoewel de commissie daar begrip voor heeft, komt de beslissing om de aanvraag voor € 144.000,- door te zetten wel voor rekening en risico van de consumenten. De adviseur heeft hen immers duidelijk gemaakt dat zij bij de huidige eigendomssituatie geen hogere lening konden krijgen bij de bank en ook dat er mogelijkheden waren om dat op te lossen.

- 3.9 De consumenten hebben het adviestraject volledig doorlopen, de hypothecaire geldlening werd zelfs al uitbetaald aan de consumenten (en dit is later teruggedraaid, zie overwegingen 2.9 en 2.10). In de dienstverleningsovereenkomst is afgesproken dat de consumenten dan de hele adviesvergoeding moeten betalen. Gelet op het voorgaande is dat in dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.

De notariskosten

- 3.10 Hiervoor is vastgesteld dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft en dat er dus geen grond is voor financiële schadevergoeding aan de consumenten. De bank heeft nog opgemerkt dat er geen causaal verband is tussen de notariskosten van de consument en de vermeende fout. Volgens de consumenten is de fout dat de adviseur hen *niet* heeft doorverwezen naar Obvion of een onafhankelijke adviseur. Als de adviseur hen daar *wel* op gewezen zou hebben (en dus volgens de consumenten geen fout zou hebben gemaakt), zouden de consumenten ook notariskosten hebben moeten betalen. De consumenten hebben hierop gereageerd dat zij volgens de adviseur geen notariskosten hoefden te maken omdat de bank nog een hypothecaire inschrijving had.
- 3.11 Voor de volledigheid merkt de commissie op dat zij het verweer van de bank op dit punt onderschrijft. De hypothecaire inschrijving ten behoeve van de bank kon alleen benut worden door de bank. Obvion had een eigen hypothecaire inschrijving nodig. Omdat de consumenten wilden overstappen naar Obvion, moest de hypothecaire inschrijving van de bank doorgehaald worden. De notariskosten zijn dus het gevolg van de overstap van Obvion, en niet het gevolg van het niet doorverwijzen naar Obvion, de fout die de bank volgens de consumenten gemaakt heeft.

Bejegening

- 3.12 De consumenten hebben zich tot slot beklagd over de bejegening door de adviseur, met name omdat hij consument 1 in een telefoongesprek 'het lachertje van de afdeling' zou hebben genoemd. Zij vorderen dat de bank haar excuses daarvoor aanbiedt. De bank heeft betwist dat de adviseur dit gezegd zou hebben, door aan te voeren dat zij zich niet herkent in de stelling van de consumenten. Voor zover de consumenten zich gekwetst voelen of onheus bejegend voelen, heeft de bank daarvoor haar welgemeende excuses aangeboden aan de consumenten.
- 3.13 De commissie heeft het telefoongesprek niet gehoord, en kan dus ook niet vaststellen dat de adviseur consument 1 'het lachertje van de afdeling' zou hebben genoemd. Bovendien stelt de commissie vast dat de bank wel haar excuses heeft aangeboden aan de consumenten. Meer kan de commissie in dit kader niet van de bank verwachten.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:401

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.