

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0110

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	12 februari 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Jeff Bolte Financieel Advies tevens handelend onder de naam Hypotheek Visie Hoofddorp, gevestigd te Best, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitslag	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. Zorgplicht adviseur. De consumenten stellen dat de adviseur een fout heeft gemaakt in zijn financieringsopzet en hen niet goed heeft begeleid. De adviseur heeft dit betwist. Naar het oordeel van de commissie is de adviseur niet tekortgeschoten in de op hem rustende (zorg)verplichtingen. De vordering wordt 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 adviseur; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 februari 2025. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de adviseur nam deel: de heer [naam 3], hypotheekadviseur. De adviseur werd vertegenwoordigd door mevrouw [naam 4], claims handler, kantoorhoudende te Rotterdam.
- 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 de adviseur benaderd voor advies- en bemiddeling bij de financiering van een nieuwe woning.
- 2.2 Op 27 februari 2024 heeft de adviseur een financieringsopzet uitgebracht aan de consumenten.

Daarin staat bij 'financiering' het volgende:

"Renteverlies tijdens de bouw € 18.000,-"

Diezelfde dag heeft de adviseur de consumenten over dit renteverlies ge-e-mailed:

"I have the following suggestion: you can also add a lumpsum for 'renteverlies tijdens de bouw', in this calculation an amount of 18K. This will be paid out to you which you can use to lower your monthly costs."

- 2.3 De consumenten hebben daarna hun hypothecaire geldlening met € 18.000,- verhoogd om hun renteverlies tijdens de bouw af te dekken.
- 2.4 Op 12 maart 2024 is een renteaanbod uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van € 678.000,-. Dit bedrag was opgebouwd uit een overbruggingshypotheek van € 191.000,-, een annuïteitenhypotheek van € 170.184,- en van € 316.816,-. De maandlasten voor deze drie hypotheekdelen bedroeg € 3.132,24. De maandlast voor de oude hypotheek bedroeg € 963,32.
- 2.5 Bij het passeren van de notariële akte heeft de notaris een eindafrekening opgesteld. Daarin staat dat de consumenten, na aftrek van alle kosten, recht hebben op € 15.558,33.

De klacht en vordering van de consumenten

- 2.6 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van in totaal € 4.401,67. Zij leggen hieraan het volgende ten grondslag.
- 2.7 Volgens de adviseur zou € 18.000,- aan hen worden uitbetaald. Dit advies was onjuist want er is slechts € 15.558,33 aan hen uitbetaald. Het verschil van € 2.411,67 kan de adviseur niet verklaren. Volgens de notaris is het verschil mogelijk te verklaren doordat de bouwrente, die zij verschuldigd zijn voor hun nieuwe woning, niet is meegenomen in zijn financieringsopzet. Zij vorderen daarom € 2.411,67 van de adviseur terug.
- 2.8 Verder zijn de consumenten van mening dat de adviseur is tekortgeschoten, doordat hij geen advies heeft gegeven over een arbeidsongeschiktheid- en levensverzekering. Voor dit advies hebben zij wel € 490,- betaald en dat vorderen ze ook terug.
- 2.9 Een hypotheekadviseur dient te helpen en bij te staan, aldus de consumenten. Helaas is dit totaal niet gebeurd. Er is een fout gemaakt in de financieringsopzet, verkeerde voorlichting gegeven en de gemaakte afspraken over hulp bij betalen van de bouwfacturen zijn niet nagekomen. Gezien deze tekortkomingen van de adviseur, stellen de consumenten dat hij de helft van zijn fee van € 3.000,- aan hen terugbetaalt.

Het verweer van de adviseur

- 2.10 De adviseur 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 In deze zaak ligt de vraag voor of de adviseur tekortgeschoten is in zijn zorgplicht en of hij als gevolg daarvan schadeplichtig is. De commissie oordeelt dat de adviseur zijn zorgplicht niet heeft geschonden en niet schadeplichtig is. Zij zal dit oordeel hierna toelichten.
- 3.2 Om te beginnen is de commissie van oordeel dat de consumenten een opdracht van dienstverlening hebben verstrekt aan de adviseur, welke door hem is aanvaard. Uit het dossier blijkt dat de opdracht bestond uit een advies- en bemiddelingstraject voor de financiering van een nieuwe woning en een advies over een arbeidsongeschiktheid- en levensverzekering. Voor het advies- en bemiddelingstraject heeft de adviseur onder meer een financieringsopzet gemaakt, een hypotheekofferte aangevraagd en bemiddeld bij de hypotheekverstrekker. Voor het advies over een arbeidsongeschiktheid- en levensverzekering zijn geen werkzaamheden verricht. Partijen zijn het erover eens dat dit gedeelte van de overeenkomst wordt ontbonden en de betaalde advieskosten ad € 490,- zal de adviseur aan de consumenten terugbetalen.

Wat partijen nog verdeeld houdt

- 3.3 De consumenten hebben zich – samengevat – op het standpunt gesteld dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. Zie hetgeen hiervoor onder 2.7 en 2.9 is weergegeven. Dit standpunt heeft de adviseur betwist. Hij heeft toegelicht dat een verhoging van de hypotheek van € 18.000,- is aangevraagd voor renteverlies tijdens de bouw en deze verhoging is ook door de bank verstrekt. Normaal gesproken wordt een dergelijk bedrag in het bouwdepot gestort, maar de consumenten wilden gebruik maken van de mogelijkheid om dit bedrag op hun bankrekening te ontvangen. Volgens de adviseur moet sprake zijn geweest van een verrekening van bouwkosten bij het passeren van de aktes omdat de notaris uiteindelijk maar € 15.558,33 heeft overgemaakt.

Beoordelingskader

- 3.4 De commissie is van oordeel dat de rechtsverhouding tussen partijen zich laat kwalificeren als een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Bij de beoordeling van de stellingen van partijen stelt de commissie voorop dat de adviseur bij haar werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen. Dat volgt uit artikel 7:401 BW.

Tegenover de consumenten dient de adviseur de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht.¹ Volgens bestendige rechtspraak wordt de inhoud en reikwijdte van deze zorgplicht bepaald aan de hand van de specifieke omstandigheden van het concrete geval, waaronder de aard van de betrokken rechtsverhouding, de aan het desbetreffende product en/of de dienst verbonden risico's, de eventuele deskundigheid en ervaring van de consumenten en hun inkomens- en vermogenspositie.²

- 3.5 Ter zitting heeft de commissie vastgesteld dat de verhoging van € 18.000,- een onderdeel is van de hypotheeksom van € 678.000,-. Dit bedrag is ook terug te vinden op de nota van afrekening opgesteld door de notaris. Hiermee staat vast dat de adviseur succesvol heeft bemiddeld bij de hypothecaire geldlening conform de wensen van de consumenten. Waar het verschil van € 2.411,67 dan in zit, is ook niet ter zitting duidelijk geworden. De adviseur heeft ter zitting toegelicht dat hij heeft getracht te achterhalen welke kosten in mindering zijn gebracht op het bedrag van € 18.000,-, maar daarvoor is hij afhankelijk van andere partijen en die hebben hem hierover geen opheldering kunnen geven. Hij vermoedt dat op dit bedrag de facturen van de projectontwikkelaar in rekening zijn gebracht, die anders met het bouwdepot worden verrekend.
- 3.6 De commissie concludeert uit dit alles dat onvoldoende is komen vast te staan dat de adviseur een fout heeft gemaakt in de financieringsopzet, zoals de consumenten betogen. Ook is niet komen vast te staan dat hij hen verkeerd heeft voorgelicht. De adviseur heeft zich voldoende ingespannen en de afgesproken financieringsopzet is bereikt door een succesvolle bemiddeling. De adviseur is daarbij niet tekortgeschoten in de uitvoering van de opdracht. Ter zitting hebben de consumenten nog gesteld dat de adviseur hen ook zou helpen met de bouwfacturen, maar dat is niet komen vast te staan. De adviseur heeft deze stelling gemotiveerd betwist en toegelicht dat de consumenten zelf toezicht houden op het bouwdepot en daar ook inzage in hebben. Hij heeft dat niet. Naar het oordeel van de commissie zijn de consumenten verantwoordelijk voor de bouwfacturen. Een en ander leidt niet tot een ander oordeel over de uitvoering van de opdracht door de adviseur. Wel is de commissie met de consumenten van mening dat de adviseur hierover beter moet communiceren, maar dat kan niet leiden tot schadeplichtigheid van de adviseur.

Slotsom

- 3.7 Gezien het voorgaande is de adviseur niet schadeplichtig jegens de consumenten. Dit betekent dat de vordering wordt afgewezen.

¹ Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, overweging 3.4.1.

² Zie Rechtbank Amsterdam 19 juli 2017, ECLI:NL:RBAMS:2017:5552, overweging 4.3.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af en beslist voorts dat de adviseur een bedrag van € 490,- aan de consumenten terugbetaalt (zie 3.2), 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