Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0601

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

Datum uitspraak	28 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Jeff Bolte Financieel Advies tevens handelend onder de naam Hypotheek Visie Hoofddorp, gevestigd te Best, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Adviestraject. Advieskosten. De consument heeft zich beklaagd over het adviestraject bij de adviseur voor het verkrijgen van een woningfinanciering. De consument heeft uiteindelijk een financiering verkregen en de woning afgenomen. Hij verwijt de adviseur echter dat deze is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening en de consument vordert terugbetaling van de advieskosten. De adviseur heeft zich hiertegen verweerd maar hij heeft zijn stellingen niet kunnen onderbouwen met stukken uit het dossier. De commissie overweegt dat het op de weg van de adviseur als professionele partij ligt om een dossier op te bouwen en daaruit (advies)stukken te kunnen overleggen in de procedure. Dat de adviseur hier niet (meer) over beschikt komt voor zijn rekening en risico. De commissie oordeelt dat de adviseur de stellingen van de consument hierdoor onvoldoende heeft betwist. Voor de commissie is komen vast te staan dat de adviseur is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening. De commissie ontbindt gedeeltelijk de overeenkomst tussen de consument en de adviseur en beslist dat de adviseur een deel van de advies-vergoeding moet terugbetalen. De vordering is 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 consument; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de adviseur; 5) de aanvullende informatie van de consument van 22 en 28 juni 2025 en 6) de reactie van de adviseur van 14 juli 2025.

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 consument en de adviseur hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft zich tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering voor een nieuwbouwwoning. De consument en de adviseur zijn overeengekomen dat de consument de adviseur hiervoor € 3.500,- verschuldigd is en dit bedrag heeft de consument voldaan.

2.2 Op 11 maart 2024 heeft de adviseur stukken opgevraagd bij de consument ten behoeve van de financieringsaanvraag.

2.3 Op 19 maart 2024 heeft de consument de koopovereenkomst voor de nieuwbouwwoning getekend. De koopovereenkomst bevat een boeteclausule bij het niet tijdig inroepen van de ontbindende voorwaarden door de consument.

2.4 Op 22 april 2024 heeft de consument de door de adviseur opgevraagde stukken aangeleverd en de adviseur heeft de aanvraag bij de geldverstrekker ingediend.

2.5 Op 29 mei 2024 heeft de consument een offerte ontvangen van de geldverstrekker. De consument heeft diezelfde dag aan de adviseur laten weten dat de aangeboden financiering niet voldeed aan zijn wensen omdat deze geen aanvullende lening voor zijn dubbele woonlasten omvatte.

2.6 Medio juli 2024 is tussen partijen gecommuniceerd over het aanpassen van de aanvraag.

2.7 Op 16 augustus 2024 heeft de adviseur de consument telefonisch medegedeeld dat de leensom niet kan worden aangepast en dat een nieuwe aanvraag moet worden gedaan.

2.8 Bij brief van 20 augustus 2024 heeft de projectontwikkelaar (van de door de consument aangekochte woning) de consument in gebreke gesteld voor het niet tijdig afnemen van de woning en daarbij verwezen naar de boeteclausule in de koopovereenkomst. De datum van levering is vervolgens opgeschort.

2.9 In oktober 2024 is de woning geleverd en is de hypotheekakte verleden.

2.10 Op 1 november 2024 heeft de consument een klacht ingediend bij de adviseur over het adviestraject. Diezelfde dag heeft de adviseur de ontvangst van de klacht bevestigd. Op 5 november 2024 heeft de adviseur aangegeven op zeer korte termijn contact op te zullen nemen met de consument om te kijken of er een passende oplossing kan worden gevonden.

2.11 Begin januari 2025 heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering van de consument

2.12 De consument vordert (gedeeltelijke) terugbetaling van de betaalde advieskosten ad. € 3.500,-. De consument heeft aangevoerd dat hij de in rekening gebrachte advieskosten te hoog vindt in verhouding tot de verleende (gebrekkige) dienstverlening. De commissie ziet dit als een vordering van de consument tot (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst met de adviseur, met als gevolg een verplichting van de adviseur tot (gedeeltelijke) terugbetaling van de advieskosten. De consument heeft daartoe, kort en zakelijk weergeven, het volgende aangevoerd.

2.13 De adviseur is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening. Door zijn werkwijze heeft het traject onnodig lang geduurd waarbij de consument het risico liep een boete verschuldigd te worden aan de projectontwikkelaar voor het niet tijdig afnemen van de woning. De adviseur was vaak onbereikbaar en reageerde niet tijdig. Bovendien was het van meet af aan de wens van de consument om de dubbele woonlasten mee te financieren in de hypothecaire geldlening. Dit heeft de consument expliciet aangegeven tijdens het eerste gesprek met de adviseur. De adviseur heeft dit vervolgens niet meegenomen in de aanvraag waarna een nieuwe aanvraag moest worden gedaan. Mede hierdoor heeft het onnodig lang geduurd voordat de consument een financiering heeft verkregen en de woning kon worden geleverd. Daarnaast heeft de adviseur ook tijdens de interne klachtenprocedure niet tijdig gereageerd. Het hele traject heeft bij de consument voor veel stress gezorgd, waaronder het ontvangen van een ingebrekestelling van de projectontwikkelaar.

Het verweer van de adviseur

2.14 De adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

2.15 In de aanloop naar het indienen van de financieringsaanvraag heeft de adviseur verschillende zaken voor de consument geregeld, tevens zaken die buiten de gebruikelijke dienstverlening van de adviseur vielen. De consument was na het insturen van de benodigde stukken slecht bereikbaar. De adviseur betwist dat de consument zijn wens voor een lening voor de dubbele woonlasten expliciet heeft gemaakt. De consument wilde volgens de adviseur vooral zo laag mogelijke maandlasten. De eerste aanvraag bij de geldverstrekker verliep vlot. Voor de tweede aanvraag moesten bepaalde stukken opnieuw worden aangeleverd omdat deze verouderd waren, tevens stond er een fout in de werkgeversverklaring van de consument. De adviseur heeft als extra dienstverlening zelf contact opgenomen met de HR-afdeling van de werkgever van de consument om een juist afschrift te ontvangen. Tijdens het traject heeft de consument op geen enkel moment aangegeven ontevreden te zijn. De adviseur erkent van half oktober tot half november 2024 niet goed bereikbaar te zijn geweest in verband met vakantie. Hij is echter niet tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of zij de overeenkomst met de adviseur (gedeeltelijk) dient te ontbinden en zo ja, of de adviseur als gevolg daarvan gehouden kan worden de adviesvergoeding die hij de consument in rekening heeft gebracht (gedeeltelijk) terug te betalen. De commissie ziet hiervoor aanleiding en zij motiveert haar oordeel als volgt.

Het beoordelingskader

3.2 Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten. Ingevolge artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW)[1] dient een opdrachtnemer (in dit geval de adviseur) bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen, wat 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. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen omtrent de kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden van zijn cliënten, teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn. 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 oordeel in het onderhavige geval

3.3 De commissie oordeelt op basis van het dossier en de door partijen ingebrachte stukken. In beginsel geldt dat de partij die feiten stelt waaraan hij een rechtsgevolg verbindt, bij betwisting van die feiten ook het bewijs voor die feiten moet leveren. Die regel staat in artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Het rechtsgevolg waarop de consument zich beroept is dat de overeenkomst van opdracht (gedeeltelijk) kan worden ontbonden. Dat rechtsgevolg verbindt hij aan de stelling dat de adviseur is tekortgekomen bij de uitvoering van de opdracht, zodat het in beginsel aan de consument is om die tekortkoming te bewijzen.

---

[1] De in de uitspraak genoemde (wets-)artikelen staan opgenomen in de bijlage.
[2] Zie Hoge Raad 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.

Een van die tekortkomingen is volgens de consument dat hij zijn wens voor een aanvullende lening voor de dubbele woonlasten tijdig kenbaar heeft gemaakt aan de adviseur, maar dat de adviseur daar bij de financieringsaanvraag geen rekening mee heeft gehouden.

3.4 De commissie overweegt dat op de adviseur als professionele partij een verzwaarde motiveringsplicht rust. Het ligt op zijn weg om een dossier op te bouwen en aan de hand daarvan aan de commissie aanknopingspunten te verschaffen voor de vaststelling van wat hem bekend was over de wensen van de consument. De adviseur heeft, desgevraagd en na rappel, niet het adviesrapport, de overeenkomst van opdracht, de daarop van toepassing zijnde algemene voorwaarden, de gespreksnotities noch een inventarisatieformulier dan wel aantekeningen van de wensen en mogelijkheden van de consument ten aanzien van de financiering ingebracht. De commissie kan daarom op grond van haar dossier niet vaststellen wat er tussen partijen is besproken over de aan te vragen financiering. Deze omstandigheid plaatst de commissie in de risicosfeer van de adviseur als professionele partij en zij volgt, bij onvoldoende gemotiveerde betwisting daarvan, de stelling van de consument dat hij zijn wens voor een aanvullende lening bij aanvang van het traject kenbaar heeft gemaakt.[4]

3.5 Uit het dossier volgt dat de consument eind mei 2024 bij de adviseur heeft aangegeven dat de financiering niet voldeed aan zijn wensen. Volgens de consument heeft de adviseur toegezegd contact op te zullen nemen. Dat is niet gebeurd waarna de consument hem bij e-mail van 4 en 6 juni 2024 heeft gerappelleerd. De adviseur heeft vervolgens pas op 3 juli 2024 contact opgenomen met de consument. Op 16 augustus 2024 heeft de adviseur laten weten dat er een nieuwe aanvraag moet worden ingediend. De adviseur heeft daarentegen aangevoerd dat juist de consument in juni 2024 niet bereikbaar was en daarnaast dat de doorlooptijden bij de geldverstrekker vanaf juni 2024 waren opgelopen. De commissie volgt wederom de stelling van de consument bij onvoldoende gemotiveerde betwisting daarvan door de adviseur. Daarnaast geeft de verklaring van de adviseur over de langere doorlooptijden bij de geldverstrekker geen onderbouwing voor de uitloop van het adviestraject vanaf eind mei 2024. De commissie oordeelt dat de adviseur de voortgang van het traject onvoldoende heeft bewaakt en dat zijn werkwijze voor onnodige vertraging heeft gezorgd. Ook dit is een tekortkoming van de adviseur.

3.6 Uit het dossier volgt ook dat de consument van de projectontwikkelaar een ingebrekestelling heeft ontvangen voor het laten verstrijken van de termijn voor afname van de woning. Deze termijn is uiteindelijk in overleg opgeschoven en de consument is geen boete verschuldigd geworden. Dit neemt echter niet weg dat de termijn voor het inroepen van het financieringsvoorbehoud niet is bewaakt.

[4] Vergelijk GC Kifid 2022-0209, overweging 3.5, te vinden op www.Kifid onder Uitsprakenregister.

Naar het oordeel van de commissie lag hierin een taak weggelegd voor de adviseur om de consument te waarschuwen voor het verstrijken van die termijn. Uit het dossier volgt niet dat de adviseur deze taak op adequate wijze heeft ingevuld. Ook op dit punt is er een tekortkoming van de adviseur.

3.7 Tot slot heeft de consument zich beklaagd over de interne klachtenprocedure bij de adviseur. Uit het dossier volgt dat de consument op 1 november 2024 per e-mail een klacht heeft ingediend bij de adviseur. De adviseur heeft op 5 november 2024 laten weten op zeer korte termijn contact op te zullen nemen over de klacht. Dat is niet gebeurd waarna de consument begin januari 2025 een klacht bij Kifid heeft ingediend. De commissie overweegt dat de adviseur op grond van artikel 43 lid 1 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft gehouden is klachten binnen een redelijke termijn af te handelen. De commissie constateert dat ook dit klachtonderdeel van de consument gegrond is. Dit klachtonderdeel kan naar het oordeel van de commissie echter niet leiden tot (gedeeltelijke) toewijzing van de vordering omdat het daarmee niet voldoende in verband staat, het is geen tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst van opdracht.

3.8 Resumerend kunnen naar het oordeel van de commissie de adviseur de volgende tekortkomingen worden verweten: de onjuiste eerste financieringsaanvraag, de vertraging bij het indienen van de tweede aanvraag en het niet bewaken van de termijn van het financieringsvoorbehoud. De dienstverlening van de adviseur heeft daarmee niet (geheel) aan de overeenkomst beantwoord. Er is sprake van tekortkomingen. Een tekortkoming geeft aan de commissie de bevoegdheid om de overeenkomst op vordering van de wederpartij geheel of gedeeltelijk te ontbinden op grond van artikel 6:265 en 6:267 lid 2 BW.

3.9 De commissie is in dit geval van oordeel dat de hierboven vastgestelde tekortkoming, de gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst rechtvaardigt. De aard van de geleverde prestatie sluit uit dat deze (geheel) ongedaan gemaakt wordt zoals bedoeld in artikel 6:272 BW. De adviseur heeft voor de consument immers werkzaamheden uitgevoerd die niet ongedaan gemaakt kunnen worden en door de bemiddeling van de adviseur is een financiering verkregen voor de woning.

3.10 De commissie oordeelt dat in dit geval ontbinding van 1/3 van de overeenkomst passend is. De in rekening gebrachte advieskosten dienen evenredig te worden gerestitueerd. Dit betekent dat de adviseur gehouden wordt om een bedrag van € 1.167,- aan de consument te restitueren.

4. De beslissing

De commissie ontbindt de overeenkomst van opdracht gedeeltelijk en wijst de vordering gedeeltelijk toe.

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 1.167,- aan de consument dient te betalen binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150
De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:265
1 Iedere tekortkoming van een partij in de nakoming van een van haar verbintenissen geeft aan de wederpartij de bevoegdheid om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.
2 Voor zover nakoming niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas, wanneer de schuldenaar in verzuim is.

Artikel 6:272
1 Sluit de aard van de prestatie uit dat zij ongedaan wordt gemaakt, dan treedt daarvoor een vergoeding in de plaats ten belope van haar waarde op het tijdstip van de ontvangst.
2 Heeft de prestatie niet aan de verbintenis beantwoord, dan wordt deze vergoeding beperkt tot het bedrag van de waarde die de prestatie voor de ontvanger op dit tijdstip in de gegeven omstandigheden werkelijk heeft gehad.

Artikel 7:401
De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.

Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft

Artikel 43
1 De financiële onderneming draagt er zorg voor dat klachten binnen een redelijke termijn worden afgehandeld.