Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1080

(mr. L. van Berkum, voorzitter, drs. P.M. Mallekoote,
prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	6 december 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	HA-Groep B.V., gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben de adviseur benaderd voor advies- en bemiddeling bij de financiering van een nieuwe woning. Zij stellen dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden door onvoldoende te onderzoeken of zij gebruik konden maken van de meeneemregeling van hun huidige hypotheek, door geen rekening te houden met hun wensen voor de maximale maandlasten en door hen onvoldoende te begeleiden in het adviestraject. Zij vorderen vergoeding van de hogere maandlasten die zij nu moeten betalen. De commissie komt tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden en wijst de vordering af.

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 en 4) de dupliek van de adviseur.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 september 2024. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de adviseur waren aanwezig: de heer [naam 3], [functie], mevrouw mr. G.N. Van Kooten, advocaat, kantoorhoudende te Rotterdam, en mevrouw [naam 4], commercieel medewerker.

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 op 28 november 2023 benaderd voor advies en bemiddeling bij de financiering van een nieuwe woning die zij op het oog hadden. De koopsom van de woning bedroeg € 520.000,-. Voor de nieuwe woning was een financieringsvoorbehoud bedongen met een looptijd tot 6 december 2023.

De consumenten hadden op dat moment een lopende hypothecaire geldlening bij NIBC met een rente van 1,7%. De consumenten wilden deze lening meeverhuizen en een aanvullende financiering van € 95.000,- aanvragen. De consumenten ontvangen beide een inkomen uit loondienst en hebben daarnaast een onderneming.

2.2 Nog diezelfde dag heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de consumenten en de adviseur. De adviseur heeft na telefonisch contact met NIBC aan de consumenten laten weten dat de financieringsaanvraag bij NIBC niet haalbaar zou zijn. De rente zou daarom niet meeverhuisd kunnen worden.

2.3 De adviseur heeft daarna de opties bekeken bij andere kredietaanbieders. Daaruit is het advies gekomen om een financieringsaanvraag te doen bij ING Bank N.V. (hierna: ING) voor een hypothecaire geldlening met een hoofdsom van € 325.000,-. De maandlasten zouden daarbij neerkomen op € 1.717,-.

2.4 Op 2 december 2023 hebben de consumenten de definitieve koopovereenkomst ondertekend. Zij zijn vanaf die dag begonnen met het doorsturen van stukken die nodig waren voor het aanvragen van de hypotheek aan de adviseur.

2.5 De adviseur heeft op 11 december 2023 een hypotheekofferte aangevraagd. De consumenten dienden daarna nog enkele stukken aan te leveren. Omdat zij een onderneming hebben, moesten zij een winst- en verliesrekening aanleveren. De adviseur heeft zijn eigen boekhouder ingeschakeld om dit voor de consumenten tijdig in orde te maken. ING heeft de stukken op 20 december 2023 ontvangen en goedgekeurd, waarna zij op 21 december 2023 een hypotheekofferte heeft uitgebracht voor een hypothecaire geldlening met een hoofdsom van € 325.000,- en een maandlast van € 1.690,- bruto per maand.

2.6 De consumenten zijn op 28 december 2023 langsgegaan op het kantoor van de adviseur om de hypotheekofferte te ondertekenen.

2.7 Op verzoek van de consumenten zijn de advies- en bemiddelingskosten van de adviseur door de notaris niet meegenomen in de eindafrekening. Zij hebben vervolgens op 29 januari 2024 een klacht ingediend bij de adviseur over het adviestraject. Dit heeft niet geleid tot een oplossing.

2.8 De hypotheekakte is op 1 februari 2024 gepasseerd bij de notaris.

De klacht en vordering

2.9 De consumenten stellen dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. Zij voeren daartoe – kort samengevat – het volgende aan. De adviseur heeft onvoldoende onderzocht of de gunstige rente bij NIBC kon worden meegenomen. Hij had op zijn minst een aanvraag moeten doen.

Zij hebben hierover later nog contact gehad een medewerker van NIBC die heeft aangegeven dat niet op basis van een telefoongesprek kon worden vastgesteld dat het niet mogelijk was om de rente mee te nemen. Volgens die medewerker wordt een overbruggingskrediet niet meegenomen in de lastenberekening. Ook is het niet nodig dat de oude woning onvoorwaardelijk verkocht moest zijn. De consumenten hebben hierdoor flinke schade geleden in de vorm van hogere maandlasten.

2.10 Daarnaast is de adviseur tekortgeschoten in de communicatie. De adviseur heeft hen niet goed begeleid en meegenomen in het adviestraject. Het was vaak onduidelijk wat precies de stand van zaken was. De adviseur heeft de consumenten niet gewezen op de mogelijkheid om het financieringsvoorbehoud in te roepen en hen voorgehouden dat zij een boete zouden moeten betalen als zij de woning niet zouden kopen. Zij voelden zich onder druk gezet om de hypotheekofferte te tekenen. Achteraf bleek dat zij het financierings-voorbehoud nog wel konden inroepen. Ook was tot het tekenen van de hypotheekofferte onduidelijk hoe hoog de maandlasten precies zouden zijn, terwijl de consumenten juist hadden gezegd geen hogere maandlasten te willen dan € 1.700,-. De maandlasten kwamen neer op € 1.690,- Dit is dusdanig dicht bij € 1.700,- dat de adviseur dit eerder had moeten mededelen. Zij hadden dan afgezien van het plan vanwege te hoge lasten. Verder is er niet gesproken over het verzekeren van de risico's van arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden.

2.11 De consumenten vorderen een schadevergoeding van € 64.000,- in verband met de schade die zij lijden doordat geen gebruik is gemaakt van de meeneemregeling bij NIBC.

Het verweer

2.12 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

Waar draait deze zaak om?

3.1 De commissie merkt allereerst op dat partijen over en weer veel feiten en omstandigheden hebben genoemd. De commissie heeft hiervan kennisgenomen. Voor de juridische beoordeling zal de commissie zich echter beperken tot de kern van het geschil en de daarvoor relevante feiten en omstandigheden. Het geschil tussen partijen komt in de kern neer op de vraag of de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden en of er daardoor schade is ontstaan die hij moet vergoeden. De commissie komt tot de conclusie dat de adviseur zijn zorgplicht niet heeft geschonden en geen schadevergoeding hoeft te betalen. Zij licht dat hieronder toe.

Zorgplicht hypotheekadvies

3.2 Voor de beoordeling van de klacht is van belang dat er een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen tussen de consumenten en de adviseur. De adviseur is bij de uitvoering van zijn opdracht gehouden om de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dit volgt uit artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). 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] Als de adviseur dat niet heeft gedaan, kan hij aansprakelijk zijn voor de schade die daaruit voortvloeit.

3.3 Of in het concrete geval sprake is van een zorgplichtschending hangt af van alle omstandigheden van het geval. Daarbij neemt de commissie bij de behandeling van de afzonderlijke klachtonderdelen in aanmerking dat de adviseur onweersproken heeft gesteld dat de adviesvraag van de consumenten is aangevlogen als een spoedklus. De adviesvraag kwam aan het einde van het jaar, in een periode waarin hypotheekadviseurs en krediet-aanbieders druk zijn, terwijl de consumenten er belang bij hadden om de financiering op korte termijn rond te krijgen.

De meeneemregeling bij NIBC

3.4 De stellingen van de consumenten komen erop neer dat de adviseur volgens hen onvoldoende heeft onderzocht of de rente van hun hypothecaire geldlening bij NIBC kon worden meegenomen op basis van de verhuisregeling. Volgens hen was het bij NIBC waarschijnlijk wel gelukt en had dat een hoop geld bespaard.

3.5 De adviseur heeft dat gemotiveerd betwist. Hij heeft aangevoerd dat telefonisch navraag is gedaan bij een medewerker van NIBC. Daarnaast heeft de adviseur onder meer gewezen op artikel 8.3 van de acceptatievoorwaarden van NIBC. Daaruit volgt dat de overbruggings-financiering zou worden meegenomen in de lastenberekening, waardoor de financiering niet haalbaar zou zijn. Daarnaast vormde de toetsing van het inkomen uit eigen onderneming ook een probleem. Dat kon niet worden opgelost door de onderneming als hobbyonderneming aan te merken vanwege de zakelijke kredieten die op naam van de onderneming stonden. Gelet hierop was het niet zinvol om een hypotheekaanvraag in te dienen. Daarbij speelde ook mee dat er tijdsdruk was en veel kredietaanbieders van 15 tot en met 31 december geen aanvragen behandelen.

3.6 De commissie stelt voorop dat het niet aan haar is om te beoordelen of de financierings-aanvraag bij NIBC haalbaar was. Deze beoordeling is aan de kredietverstrekker, in dit geval NIBC. De commissie dient enkel te beoordelen of de adviseur is tekortgeschoten door te adviseren dat de financieringsaanvraag bij NIBC niet haalbaar was.

[1] Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, te vinden op www.rechtspraak.nl/uitspraken.

Vast moet komen te staan dat de financieringsaanvraag bij NIBC mogelijk was als de adviseur dat verder had onderzocht.

3.7 Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering rust de bewijslast van de stelling dat de financieringsaanvraag bij verder onderzoek wel haalbaar zou zijn geweest op de consumenten.

3.8 Tegenover de gemotiveerde betwisting door de adviseur, hebben de consumenten enkel ingebracht dat zij van een medewerker van NIBC te horen hebben gekregen dat telefonisch niet kan worden uitgesloten dat de financiering mogelijk was. Dit is naar het oordeel van de commissie onvoldoende om aan te tonen dat de financieringsaanvraag wel degelijk haalbaar was. Voor dat oordeel is met name van belang dat, zoals de adviseur terecht heeft opgeworpen, in artikel 8.3 van de acceptatievoorwaarden is opgenomen dat als de oude woning niet onvoorwaardelijk verkocht is, wat in het geval van de consumenten zo was, moet worden aangetoond dat zij gedurende 12 maanden de bruto maandlast van zowel de huidige hypotheek als van het overbruggingskrediet kunnen dragen. Daaruit volgt dat het overbruggingskrediet, anders dan de consumenten stellen, wel wordt meegenomen in de lastenberekening.

3.9 Mede gelet op de tijdsdruk is de commissie van oordeel dat geen sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de adviseur door niet eerst de mogelijkheden van een financieringsaanvraag bij NIBC verder te onderzoeken. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

De maandlasten en het financieringsvoorbehoud

3.10 De consumenten hebben gesteld dat de adviseur hen eerder had moeten wijzen op de hoogte van de maandlasten. Zij hebben de adviseur immers medegedeeld dat maandlasten van rond de € 1.700,- te hoog zouden zijn. Dat de maandlasten uiteindelijk neerkwamen op € 1.690,- had reden moeten zijn om hen voor het tekenen van de hypotheekofferte daarvan op de hoogte te brengen. Zij hadden dan zonder druk kunnen besluiten om af te zien van de woning. De adviseur heeft hen bovendien extra onder druk gezet door te melden dat zij een boete zouden moeten betalen als zij de hypotheekofferte niet zouden tekenen.

3.11 De adviseur heeft daar tegenover gesteld dat er voor hem geen aanleiding was om te denken dat de consumenten van de koop zouden afzien vanwege de maandlasten van € 1.690,-. De maandlasten kwamen daarmee immers uit onder de genoemde grens van € 1.700,-. Volgens de adviseur was er voor hem daarom geen aanleiding om te denken dat de consumenten om deze reden de koop van de woning zouden afblazen. Hij heeft daarnaast betwist dat hij de consumenten erop heeft gewezen dat zij geen beroep meer konden doen op het financieringsvoorbehoud en een boete zullen moeten betalen als zij de hypotheekofferte niet tekenen.

3.12 De commissie merkt op dat zij op basis van de stukken in het dossier niet kan vaststellen wat er tussen partijen over en weer precies is gezegd over de maximale maandlasten. Vast staat in ieder geval dat de consumenten hebben aangegeven dat een maandlast van € 1.700,- voor hen te hoog was. Dat de consumenten dit nog verder hebben verduidelijkt is niet komen vast te staan. Naar het oordeel van de commissie bestond er voor de adviseur enkel op basis van deze informatie geen aanleiding om te denken dat de consumenten bij een maandlast van € 1.690,- zouden afzien van de koop van de woning. Het was vervolgens aan de consumenten zelf om te bepalen of zij met de in de hypotheekofferte opgenomen maandlasten akkoord zouden gaan.

3.13 Ten aanzien van de stelling van de consumenten dat de adviseur hen heeft geïnformeerd dat zij een boete zouden moeten betalen als zij de hypotheekofferte niet zouden tekenen overweegt de commissie dat de bewijslast daarvan bij de consumenten ligt. Tegenover de gemotiveerde betwisting door de adviseur, hebben zij hun stelling onvoldoende onderbouwd.

3.14 Gelet op de voorgaande overwegingen is de commissie van oordeel dat het niet is komen vast te staan dat de adviseur op deze punten zijn zorgplicht heeft geschonden. Dit klacht-onderdeel is ongegrond.

De overige communicatie en het verzekeren van risico's

3.15 Tot slot hebben de consumenten geklaagd dat de adviseur hen onvoldoende heeft begeleid in het adviestraject en niet heeft gesproken over het verzekeren van risico's van overlijden, werkloosheid en arbeidsongeschiktheid.

3.16 De commissie is van oordeel dat de adviseur gelet op de tijdsdruk een passend advies heeft gegeven en de belangrijke zaken onder de aandacht heeft gebracht. Uit de WhatsApp-geschiedenis tussen de consumenten en de adviseur blijkt dat er regelmatig contact is geweest over de voortgang en dat de adviseur telkens op korte termijn heeft gereageerd op vragen. Bovendien is er uiteindelijk ook een financiering tot stand gekomen.

3.17 Het komt de commissie ook niet onlogisch voor dat de adviseur in verband met de tijdsdruk het adviesgesprek over het verzekeren van risico's als overlijden, werkloosheid en arbeids-ongeschiktheid naar een later moment heeft verschoven. Dat dit gesprek daarna niet meer heeft plaatsgevonden kan de adviseur niet worden verweten. Partijen waren toen immers al verwikkeld in een geschil.

3.18 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. Het klachtonderdeel is ongegrond.

Conclusie

3.19 De commissie komt tot de conclusie dat de klacht van de consumenten ongegrond is. De vordering wordt afgewezen.

3.20 Over het verzoek van de adviseur om te bepalen dat de consumenten de openstaande advieskosten dienen te voldoen, verwijst de commissie naar vraag 61 onder 1 van het Reglement Geschillencommissie Kifid vanaf 1 april 2024. Daarin is opgenomen dat een financiële dienstverlener geen tegenvordering kan instellen. Dit verzoek wordt daarom 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 de.

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