

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0321

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	22 april 2025
Klacht van	De heer [naam 1], hierna consument 1, en mevrouw [naam 2], hierna consument 2, gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Quick financieel advies B.V., gevestigd te Arnhem, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Reglement van Kifid

Samenvatting

Zorgplicht adviseur. Klacht over het handelen van de adviseur als aankoopbemiddelaar en als hypotheekadviseur. De commissie is van oordeel dat de klachtonderdelen die zien op de rol van de adviseur als aankoopbemiddelaar niet-behandelbaar zijn in de zin van vraag 1 van het Reglement. De klacht over het optreden van de adviseur als hypotheekadviseur is ook niet-behandelbaar op grond van vraag 3 onder 9 van het Reglement. De klacht over het optreden van de adviseur als hypotheekadviseur is zo nauw verweven met de niet-behandelbare klacht over de adviseur in zijn hoedanigheid als aankoopbemiddelaar dat die niet goed van elkaar te scheiden zijn. Daarom leent de klacht over de adviseur in zijn rol als hypotheekadviseur zich niet voor behandeling door de Geschillencommissie.

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; 5) de dupliek van de adviseur en 6) een nadere reactie van de advocaat van de consumenten.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 april 2025. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig, samen met hun vertegenwoordiger de heer mr. U. Karatas, advocaat. Namens de adviseur waren aanwezig de heer [naam 3], adviseur en de heer [naam 4], verkoper van de woning. De adviseur werd bijgestaan door de heer mr. [naam 5], claims handler, kantoorhoudende te Rotterdam.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben de adviseur benaderd voor advies- en bemiddeling voor de verkrijging van een financiering van een nog aan te kopen woning. Op 27 juni 2024 hebben de consumenten een eerste adviesgesprek gehad met de adviseur op zijn kantoor.
- 2.2 De consumenten hebben op 25 juli 2024 een woning bezichtigd en daarna aan de adviseur bericht interesse te hebben in deze woning. Op 26 juli 2024 hebben zij een bod uitgebracht. Dit bod hebben zij nadien ingetrokken. Op of omstreeks 11 augustus 2024 hebben de consumenten op dezelfde woning opnieuw een bod uitgebracht.
- 2.3 Op 12 augustus 2024 hebben de consumenten met de adviseur en de verkoper telefonisch gesproken over onder meer een financieringsvoorbehoud en de leveringsdatum. Op verzoek van de consumenten is een leveringsdatum van 9 september 2024 in de koopovereenkomst opgenomen. De consumenten hebben de koopovereenkomst op 19 augustus 2024 voor akkoord ondertekend en een kopie aan de adviseur gestuurd.
- 2.4 In de koopovereenkomst staat onder meer een koopprijs van € 400.000,- met een financieringsvoorbehoud voor de consumenten tot en met 26 augustus 2024, een boete van 10% van de koopsom voor de nalatige partij in geval van ontbinding van de koop wegens een toerekenbare tekortkoming en een verplichting voor de consumenten om uiterlijk op 2 september 2024 een bankgarantie te stellen van € 40.000,-. Er is een wettelijke bedenktijd van drie dagen opgenomen, maar geen voorbehoud van een technische keuring.
- 2.5 Op 24 augustus 2024 heeft consument 2 haar zorgen naar de adviseur geuit en gezegd dat zij van de woning af wilden.
- 2.6 Op 26 augustus 2024 heeft consument 2 de verkoper het volgende geschreven:

“Zoals via whatsapp aangegeven, ik krijg geen werkgeversverklaring en volgens de adviseur komt de hypotheek dan niet rond. Wij willen de koop graag ontbinden door op de financieringsvoorbehoud te beroepen.”
- 2.7 Als reactie heeft de (makelaar van) de verkoper de consumenten op 28 augustus 2024 per e-mail bericht dat de consumenten de ontbindende voorwaarde niet conform de afspraken in de koopovereenkomst hebben ingeroepen, omdat zij daarbij geen afwijzing van een hypotheekverstrekker en een kopie van een aan een geldverstrekker verstuurd hypotheekaanvraag hebben meegezonden. De adviseur heeft daarop geprobeerd te bemiddelen met de verkoper.

De consumenten, de verkoper en de adviseur hebben vervolgens telefonisch contact gehad waarna is afgesproken dat als de consumenten uiterlijk op 2 september 2024 een bankgarantie zouden stellen, zij de tijd krijgen om de hypotheekaanvraag af te ronden. De overdracht zou alsnog plaatsvinden op 9 september 2024.

- 2.8 De adviseur heeft op 28 augustus 2024 via een spoedaanvraag een renteaanbod aangevraagd bij een hypotheekverstrekker.
- 2.9 Per brief van 3 september 2024 heeft de verkoper de consumenten in gebreke gesteld, omdat zij geen bankgarantie hadden gesteld. Zij moesten de bankgarantie binnen acht dagen alsnog stellen.
- 2.10 Per e-mail van 4 september 2024 heeft consument 2 de samenwerking met de adviseur beëindigd. Op 11 september 2024 heeft de adviseur de consumenten een opdracht tot dienstverlening met een overzicht van de hypotheeklasten toegestuurd.
- 2.11 Op 16 september 2024 heeft de adviseur een hypotheekofferte ontvangen en diezelfde dag aan de consumenten gemaild. Na bemiddeling door de adviseur heeft een geldverstrekker op 19 september 2024 - op grond van de bankgarantie - een bedrag van € 40.000,- aan de notaris betaald.
- 2.12 Uiteindelijk is de koop niet doorgegaan en houdt de notaris het bedrag onder zich totdat er definitief is beslist aan wie het bedrag uitgekeerd kan worden.
- 2.13 De verstrekker van de bankgarantie heeft de consumenten op grond van de contra-garantie aangesproken tot de terugbetaling van de uitbetaalde bankgarantie van € 40.000,- vermeerderd met de wettelijke rente ad € 24,11 en een premie van € 320,-.
- 2.14 De adviseur heeft geen kosten voor zijn werkzaamheden in rekening gebracht.

De klacht en vordering van de consumenten

- 2.15 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 40.000,- met wettelijke rente.
- 2.16 Zij leggen hieraan het volgende ten grondslag. De adviseur heeft niet alleen opgetreden als aankoopmakelaar, maar ook als hypotheekadviseur. De adviseur is hierbij tekortgeschoten. Zo is de hypotheekaanvraag niet tijdig afgerond en is er niet tijdig om verlenging van de ontbindende voorwaarden gevraagd. Zij ontkennen dat de benodigde documenten voor de hypotheekaanvraag verouderd waren en/of te laat zijn aangeleverd. Alles was op 30 juli 2024 al aangeleverd en de werkgeversverklaringen hadden op dat moment nog een geldigheid van drie maanden. Dat is ruim voldoende voor de hypotheekaanvraag. De adviseur heeft ook een bankgarantie aangevraagd, terwijl hij wist dat de consumenten deze nooit uit eigen middelen konden terugbetalen als de koop niet door zou gaan. Door zijn sussende woorden hebben de consumenten hiermee ingestemd.

Aan hen is vervolgens een financiële constructie aangeboden, waarbij de adviseur de kosten koper zou voorschieten en dit bedrag zou later als een persoonlijke lening worden teruggevorderd. Dit toont aan dat de adviseur uit was op persoonlijk financieel gewin en dat hij ver gaat in zijn rol van aankoopmakelaar. Omdat de koop niet is doorgegaan, zitten de consumenten met een schuld van ruim € 40.000,-. Ook hebben ze nooit een hypotheek-offerte, renteaanbod of adviesrapport ontvangen van de adviseur. Gezien de tekortkomingen van de adviseur vorderen zij het bedrag van de gestelde bankgarantie van € 40.000,- van hem terug.

Het verweer van de adviseur

- 2.17 De adviseur voert verweer 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 jegens de consumenten en of hij als gevolg daarvan de consumenten schadevergoeding moet betalen. Voordat de commissie inhoudelijk ingaat op de klacht, zal zij eerst onderzoeken of zij de klacht op basis van het Reglement van Kifid kan behandelen.
- 3.2 Uit vraag 1 van het Reglement volgt dat een klacht moet gaan over een financiële dienst.¹ De commissie stelt vast dat de klacht gedeeltelijk ziet op het handelen van de adviseur als aankoopbemiddelaar en gedeeltelijk op zijn handelen als hypotheekadviseur. Voor zover de klacht ziet op de aankoopbemiddeling is de klacht niet-behandelbaar, omdat het bij aankoopbemiddeling niet gaat om het afnemen van een financiële dienst in de zin van vraag 1 van het Reglement. Dat betekent dat de hiervoor onder 2.16 weergegeven klacht-onderdelen over de onderhandelingen tijdens het aankoopproces, het bewaken van termijnen in de koopovereenkomst en de oproeping van de ontbindende voorwaarde niet-behandelbaar zijn. Dit zijn werkzaamheden die de adviseur in zijn hoedanigheid van aankoopbemiddelaar heeft verricht.²
- 3.3 Adviseren over en bemiddelen bij het aanschaffen van financiële producten, zoals een hypothecaire geldlening, is wel een financiële dienst. Dit volgt uit artikel 1:1 onder *financiële dienst* onder b. van de Wet op het financieel toezicht. Dat betekent dat de klacht voor zover die gaat over het handelen van de adviseur bij de hypotheekaanvraag wel een financiële dienst is. De commissie kan die klacht op zich wel behandelen.

¹ Zie de bijlage bij deze uitspraak voor het Reglement van Kifid.

² Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0835, 2022-0015, 2024-0511 en 2025-0108, te vinden op www.kifid.nl onder uitsprakenregister.

De adviseur als adviseur en bemiddelaar bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening

- 3.4 De commissie constateert op grond van de informatie in het dossier en op grond van wat de consumenten tijdens de mondelinge behandeling hebben aangevoerd dat de klacht over het optreden van de adviseur als hypotheekadviseur zo verweven is met de niet-behandelbare klacht over de adviseur als aankoopbemiddelaar dat een scheiding tussen beide niet goed te maken valt. Als die scheiding al te maken is, zou dit de taak van de Geschillencommissie ernstig in het gedrang brengen. Het onderzoek om te bepalen 'welk optreden van de adviseur hoort bij welke rol' alleen om af te bakenen welke klacht de commissie wel kan behandelen en welke niet, waarbij denkbaar is dat getuigen moeten worden gehoord, zou zo tijdrovend en/of ingewikkeld zijn dat de klacht zich niet leent voor een behandeling door de Geschillencommissie. De commissie is daarom van oordeel dat dit klachtonderdeel niet-behandelbaar is op grond van vraag 3 onder 9 van het Reglement.

Slotsom

- 3.5 De commissie komt tot de slotsom dat zij de klacht van de consumenten over het optreden van de adviseur als aankoopbemiddelaar en als hypotheekadviseur niet kan behandelen. De commissie zal de klacht daarom niet-behandelbaar verklaren. De commissie komt daarom niet meer toe aan de inhoudelijke behandeling van de klacht van de consumenten.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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 het Reglement van Kifid

Vraag 1 Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

1. *Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:*
 - a. *een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;*
 - b. *een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een levensverzekering met pensioenclausule. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;*
 - c. *een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.*

(...)

Vraag 3 In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?

(...)

9. *De behandeling van uw klacht brengt de taak van de Geschillencommissie ernstig in het gedrang. Bijvoorbeeld als het onderzoek dat nodig is voor de behandeling van uw klacht te veel tijd vraagt of te ingewikkeld is*