

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0037

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	16 januari 2025
Klacht van	De heer [naam 1] (hierna: consument 1) en mevrouw [naam 2] (hierna: consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	KR8 in, gevestigd te Breda, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

In 2021 hebben de consumenten via de adviseur een omzettingsofferte voor hun hypothecaire geldlening bij de geldverstrekker aangevraagd. Omdat die offerte, ondanks het verzoek daartoe van de adviseur, niet door beide consumenten was ondertekend, is die offerte niet doorgestuurd naar de geldverstrekker. Hierna is voor de geldlening een nieuwe rentevastperiode van twee jaar ingegaan. Kort daarna heeft de adviseur een nieuwe omzettingsofferte bij de geldverstrekker aangevraagd. Van die offerte hebben de consumenten geen gebruik gemaakt. In 2023 hebben de consumenten geconstateerd dat de rente voor hun geldlening voor maar twee jaar was vastgezet. De consumenten verwijten de adviseur dat de rente voor hun geldlening in 2021 niet voor tien jaar is vastgezet en vorderen vergoeding van de hierdoor geleden (rente)schade. De commissie oordeelt dat de adviseur zijn zorgplicht niet heeft geschonden. De klacht is ongegrond en 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 8 augustus 2024. Op de hoorzitting was consument 1 aanwezig. Namens de adviseur waren aanwezig: de heer [naam 3], financieel adviseur en mevrouw mr. [naam 4], jurist bij de beroeps-aansprakelijkheidsverzekeraar van de adviseur.
- 1.3 De adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. F.H.E. Boerma en mr. dr. ing. A.J. Verdaas naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In september 2019 hebben de consumenten na advies en bemiddeling van de adviseur een hypothecaire geldlening, een Obvion Compact Hypotheek, afgesloten bij Obvion (hierna: de geldverstrekker), bestaande uit een aflossingsvrij leningdeel en een overbruggingskrediet. Voor het aflossingsvrije leningdeel gold een rentevastperiode van twee jaar vanaf 1 september 2019.
- 2.2 In maart 2021 hebben de consumenten het overbruggingskrediet afgelost. Op verzoek van de consumenten heeft de adviseur op 19 mei 2021 bij de geldverstrekker een aanvraag ingediend om de hypothecaire geldlening per 1 september 2021 om te zetten van een Obvion Compact Hypotheek naar een Obvion Woon Hypotheek.
- 2.3 Per brief van 27 mei 2021 heeft de geldverstrekker de consumenten geïnformeerd over het aflopen van de rentevastperiode per 1 september 2021. In deze brief staat dat de consumenten een keuze kunnen maken voor een nieuwe rentevastperiode. Indien er geen keuze werd gemaakt, zou de rente (opnieuw) voor twee jaar worden vastgezet.
- 2.4 Naar aanleiding van het verzoek van de adviseur van 19 mei 2021 heeft de geldverstrekker op 2 juli 2021 een (omzettings)offerte (hierna: offerte 1) uitgebracht. In die offerte bood de geldverstrekker een rentevastperiode van twintig jaar tegen een rente van 1,50% aan. In offerte 1 is opgenomen dat de ondertekende offerte vóór 16 juli 2021 door de geldverstrekker moet zijn ontvangen.
- 2.5 Op 2 juli 2021 heeft de adviseur offerte 1 naar de consumenten gemaild. Op 7 juli 2021 hebben de consumenten offerte 1 per e-mail teruggestuurd naar de adviseur. Toen bleek de adviseur dat de consumenten in offerte 1 de rentevastperiode (en het bijbehorende rentepercentage) handmatig hadden aangepast van twintig naar tien jaar. Beide consumenten hadden alle pagina's van offerte 1 geparafeerd. Maar de handtekeningpagina heeft alleen consument 1 ondertekend.
- 2.6 Na ontvangst van offerte 1 heeft de adviseur dezelfde dag het volgende aan consument 1 gemaild:

"Thanks,

Pagina 12 heeft [voornaam 1] helaas niet getekend.

Gaan ze vast nog om vragen."

2.7 Hierop heeft consument 1 het volgende aan de adviseur gemaild:

"Heeft ze over het hoofd gezien dan. Paraaf staat er wel op, dus niet zeuren lijkt me."

2.8 De adviseur heeft dezelfde dag het volgende aan consument 1 gemaild:

"Vind ik ook maar weet 99,9% zeker dat die bankmedewerkers het zo niet gaan accepteren helaas. Dus gewoon je dame een handtekening laten zetten."

2.9 De adviseur heeft op 30 augustus 2021 het volgende aan consument 1 gemaild:

*"Zoals reeds gemeld en gedacht moeten ze toch echt ook een handtekening van je vrouw erbij hebben. Dus toch nog effe laten doen [voornaam 2]!!!
Dan kan ik het nog snel verwerken"*

2.10 Consument 1 heeft hierop op 1 september 2021 gereageerd, waarop de adviseur heeft geschreven:

*"Nee, hoor, ga het nog mooier maken.
We krijgen nog een nieuw voorstel zonder aanpassingen erin.
Die moet dan ook nog een keer getekend worden.
Stuur deze zsm naar je toe!!!"*

2.11 In reactie op dat bericht heeft consument 1 enkele minuten later aan de adviseur de vraag gesteld of de rente inmiddels onder de 1% is, waarop de adviseur heeft geantwoord dat de kans inderdaad wel groot is dat het die richting op gaat.

2.12 Omdat de lopende rentevastperiode in de tussentijd was verstreken heeft de geldverstrekker de rentevastperiode per 1 september 2021 automatisch verlengd voor een periode van twee jaar met een rente van 1,02%. Dit heeft de geldverstrekker aan de consumenten bevestigd.

2.13 Op 7 september 2021 heeft de geldverstrekker aan de adviseur laten weten dat de consumenten pas vanaf 2 oktober 2021 een nieuwe (omzettings)offerte kunnen aanvragen, omdat zij een wachttijd van drie maanden hanteert bij een nieuwe offerte.

2.14 Op 12 oktober 2021 heeft de geldverstrekker een nieuwe (omzettings)offerte (hierna: offerte 2) voor een geldlening met een rentevastperiode van tien jaar tegen een rente van 1,007% uitgebracht. De door de consumenten ondertekende offerte 2 moest vóór 26 oktober 2021 door de geldverstrekker zijn ontvangen. De adviseur heeft offerte 2 op 13 oktober 2021 per e-mail aan consument 1 gemaild. De adviseur heeft hierop geen reactie van de consumenten ontvangen.

2.15 Begin 2023 hebben de consumenten gezien dat de rentevastperiode in september 2023 zou eindigen. De consumenten hebben vervolgens de keuze gemaakt voor een rentevastperiode van tien jaar tegen een rente van 4,33%.

- 2.16 In maart 2023 hebben de consumenten een klacht ingediend bij de adviseur over het feit dat de rente in 2021 maar voor twee jaar in plaats van tien jaar is vastgezet. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering

- 2.17 De consumenten vorderen vergoeding van € 63.000,-, zijnde de rente die zij de komende jaren meer moeten betalen omdat de rente in 2021 niet voor tien jaar is vastgezet.
- 2.18 Ter onderbouwing van deze vordering voeren de consumenten – kort en bondig geformuleerd – het volgende aan. De adviseur heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mocht worden verwacht. Pas in 2023 kwamen de consumenten erachter dat de hypotheekrente maar voor twee jaar in plaats van voor de gewenste tien jaar was vastgezet. Hierdoor lijden zij renteschade. De adviseur heeft in 2021 op ondeugdelijke wijze de communicatie tussen de consumenten en de geldverstrekker verzorgd. Zo heeft de adviseur offerte 1 niet naar de geldverstrekker doorgestuurd, waardoor de rente in 2021 maar voor twee jaar in plaats van tien jaar is vastgezet. Bovendien hebben de consumenten offerte 2 niet ontvangen.

Het verweer

- 2.19 De adviseur voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het over?

- 3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of de adviseur zijn zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden en of hij daarom de door de consumenten gevorderde schade moet vergoeden.

Klachtplicht

- 3.2 De commissie zal eerst het meest verstrekkende verweer van de adviseur beoordelen, dat de consumenten hun klachtplicht (artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW)) hebben geschonden. De adviseur vindt namelijk dat de consumenten te laat hebben geklaagd over het niet indienen van offerte 1. Volgens de adviseur was het voor de consumenten direct kenbaar dat een aangepaste en niet volledig ondertekende offerte niet kon worden ingediend bij de geldverstrekker. Indien de consumenten eerder hadden geklaagd, had de adviseur de rente voor de geldlening eerder opnieuw kunnen vastzetten.

- 3.3 In artikel 6:89 BW staat dat een schuldeiser geen beroep kan doen op een gebrek in de prestatie van een contractuele wederpartij, wanneer hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de wederpartij heeft geprotesteerd. Hiervoor geldt geen vaste termijn. De termijn is afhankelijk van alle omstandigheden van het geval. Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is of had moeten worden ontdekt en het indienen van een klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar is niet doorslaggevend. Van belang is ook of de wederpartij door het tijdsverloop in zijn belangen is geschaad.¹ Het ligt op de weg van de adviseur om voldoende feiten en omstandigheden te stellen op grond waarvan hij meent dat de klachtplicht door de consumenten in dit geval is geschonden.
- 3.4 De commissie stelt vast dat de adviseur, afgezien van de stelling dat de consumenten niet hebben voldaan aan hun klachtplicht, slechts in algemene bewoording heeft gesteld en ook niet nader met bewijzen heeft onderbouwd op welke wijze hij door het niet binnen bekwame tijd klagen van de consumenten in zijn belangen is geschaad. De adviseur stelt alleen dat hij de rente voor de geldlening bij eerder klagen opnieuw had kunnen vastzetten. Die stelling is onvoldoende. Het voorgaande brengt mee dat het beroep op artikel 6:89 BW wordt afgewezen.

Zorgplicht

- 3.5 De consumenten stellen dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mocht worden verwacht. De onderbouwing van deze stelling is opgenomen in 2.18.
- 3.6 De adviseur vindt dat hij zijn zorgplicht niet heeft geschonden. Offerte 1 zou de geldverstrekker niet hebben aanvaard, omdat de handtekening van consument 2 ontbrak. Dit heeft de geldverstrekker ook bevestigd. De adviseur heeft de consumenten in de mailwisseling er ook op gewezen dat consument 2 de offerte ook diende te ondertekenen, omdat de geldverstrekker de offerte anders niet zou accepteren. De adviseur heeft offerte 2 naar consument 1 heeft gemaild, maar hij heeft hierop geen reactie ontvangen. De adviseur heeft een kopie van de e-mail van 13 oktober 2021 aan consument 1 overgelegd.
- 3.7 De commissie oordeelt als volgt. De rechtsverhouding tussen de consumenten en de adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 BW). In het licht hiervan rustte op de adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van de consumenten een zorgplicht. De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld.

¹ HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600.

Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever (in dit geval de consumenten) de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.²

- 3.8 De adviseur heeft zijn zorgplicht jegens de consumenten niet geschonden door na te laten om offerte 1 naar de geldverstrekker te sturen. Uit de e-mailcorrespondentie tussen consument 1 en de adviseur (zie 2.6-2.8) blijkt dat de adviseur consument 1 er meerdere keren op heeft gewezen dat offerte 1 ook door consument 2 moest worden ondertekend. Naar het oordeel van de commissie heeft de adviseur er in het onderhavige geval voldoende bij de consumenten op aangedrongen dat offerte 1 ook door consument 2 werd ondertekend en voldoende duidelijk gemaakt waarom dit moest gebeuren. Het is niet onbegrijpelijk dat de adviseur offerte 1 zonder de handtekening van consument 2 niet heeft doorgestuurd naar de geldverstrekker. Zoals ook blijkt uit een door de adviseur overgelegde e-mail van de geldverstrekker, eist de geldverstrekker dat een offerte voor beide geldnemers wordt ondertekend.
- 3.9 Uit de mailwisseling tussen de adviseur en de consumenten over offerte 2 van september 2021 (zie 2.10 en 2.11) blijkt dat de adviseur consument 1 heeft geïnformeerd dat hij een nieuwe offerte zou ontvangen. Consument 1 was hiervan dus op de hoogte. Verder heeft de adviseur de e-mail van 13 oktober 2021 aan consument 1 overgelegd, waarmee hij offerte 2 naar consument 1 heeft gemaild. Ter zitting heeft consument 1 verklaard dat hij niet meer weet of hij die e-mail heeft ontvangen. Daarmee hebben de consumenten onvoldoende betwist dat zij die e-mail niet hebben ontvangen. Er moet daarom van worden uitgegaan dat consument 1 de e-mail van 13 oktober 2021 heeft ontvangen.
- 3.10 Het lag daarom op de weg van de consumenten om offerte 2 te ondertekenen en terug te sturen naar de adviseur. Dat hebben zij niet gedaan. De gevolgen daarvan moeten daarom voor rekening van de consumenten blijven. Wel had het de adviseur gesierd als hij na het uitblijven van een reactie op offerte 2 nog een reminder naar de consumenten had gestuurd. Dat hij dit heeft nagelaten, maakt nog niet dat de adviseur zijn zorgplicht jegens de consumenten heeft geschonden.
- 3.11 Alles overziend concludeert de commissie dan ook dat de adviseur zijn zorgplicht jegens de consumenten niet heeft geschonden. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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.

² HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl