Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-962
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 april 2020
Ingediend door	: Consumenten
Tegen	: hollink. financieel advies, gevestigd te Enschede, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 27 november 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Consumenten hebben samen met twee medekopers een woonboerderij gekocht, met de bedoeling om de woonboerderij te splitsen. Uiteindelijk is de koop ontbonden, omdat zij vlak voor het verstrijken van het financieringsvoorbehoud nog geen hypothecaire geldlening hadden. Volgens Consumenten had de Adviseur hen hiervoor moeten behoeden, door te waarschuwen dat de gewenste constructie niet mogelijk was. De Adviseur heeft dit betwist en aangevoerd dat de constructie wel mogelijk was, maar dat door een onvoorziene tegenslag het niet mogelijk was om binnen de termijn van het financieringsvoorbehoud (die al verlengd was door de verkoper) een financiering rond te krijgen. De Commissie is van oordeel dat de Adviseur niet hoefde te waarschuwen. Consumenten hebben verder gesteld dat zij extra kosten gemaakt hebben, omdat de Adviseur hen geadviseerd zou hebben om hun woning te verkopen en de huur voor hun bedrijfsruimte op te zeggen. Dit is voor de Commissie niet komen vast te staan. De vorderingen van Consumenten worden afgewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consumenten; 2) het verweerschrift van de Adviseur; 3) de repliek van Consumenten en 4) de dupliek van de Adviseur.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 oktober 2020 en zijn aldaar verschenen.

1.3 Consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 21 april 2019 hebben Consumenten de (financieel) Adviseur via Whatsapp benaderd, met het bericht dat zij met twee anderen (hierna: de medekopers) bezig zijn met het kopen van een huis (hierna: de woonboerderij). Consumenten meldden daarbij dat zij de intentie hebben om de woonboerderij te splitsen. In de berichtenwisseling die hierop volgde, hebben Consumenten geschreven dat banken in de omgeving ervaring hebben met een hypotheek op basis van splitsing en gevraagd of de Adviseur hier ervaring mee heeft. De Adviseur heeft hierop geantwoord dat de kennis er is en dat hij de vraag zal voorleggen bij een aantal banken. Op 24 april 2019 heeft de Adviseur de volgende berichten gestuurd naar Consumenten:

"vandaag gesproken met de relevante banken voor dit soort financieringen, geen probleem. Noodzakelijk voor (RABO / ING / OBVION / NN / AEGON) is dat er toestemming van de gemeente is om de kavel en het huis kadastraal te splitsen. Er moeten immers 2 financieringen gevestigd worden op beide panden. Hiernaast moet er van jullie een plan van aanpak zijn om aan te geven hoe de splitsing doorgevoerd gaat worden. (bijvoorbeeld geen tussendeur)
als deze toestemming er is kan ik bij nagenoegen alle banken terecht."

"we hebben de mooiste rentes en de beste banken!"

2.2 Op 2 mei 2019 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de Adviseur en Consumenten. Op 16 mei 2019 hebben Consumenten de koopovereenkomst voor de woonboerderij voor akkoord ondertekend. Op 3 juni 2019 hebben Consumenten een opdrachtbevestiging en dienstverleningsdocument van de Adviseur voor akkoord ondertekend. In de opdracht-bevestiging is opgenomen:

*"**Voortijdige beëindiging opdracht***
Indien u, voordat bemiddeling door HFA heeft geleid tot afsluiting door u van een hypotheek, besluit geen gebruik (meer) te maken van de advies- en/of bemiddelingsactiviteiten van HFA bent u een honorarium verschuldigd. Dit honorarium is het uurtarief maal het aantal uren dat we in uw dossier geïnvesteerd hebben. Hiervoor ontvangt u een factuur. Dit geldt ook indien nog geen concrete offerte van enige financiële instelling aan u is gepresenteerd."

2.3 Op 20 mei 2019 hebben Consumenten de woning waar zij op dat moment woonden te koop gezet. Deze woning is verkocht en omstreeks 23 juli 2019 is de verkoop bindend geworden, doordat de koper een passende financiering kon verkrijgen.

2.4 In 2017 heeft de gemeente aan de toenmalige eigenaar van de woonboerderij te kennen gegeven dat een splitsing van de woonboerderij in principe mogelijk is. Naar aanleiding van de koop van Consumenten en de medekopers heeft de gemeente op 19 april 2019 dit principebesluit uit 2017 bevestigd. Consumenten hebben verder een bouwtekening voor de splitsing van de woning laten maken, een bodemonderzoek laten uitvoeren en een groenplan laten opstellen. Daarnaast hebben zij een taxatie laten uitvoeren en een inkomensverklaring laten opstellen.

2.5 De Adviseur heeft namens Consumenten en de medekopers een aanvraag voor een hypothecaire geldlening ingediend bij een bank (hierna: de bank). De bank heeft een rentevoorstel uitgebracht voor een lening bestaande uit drie leningdelen: twee annuïteiten-leningen en een overbruggingslening. Consumenten hebben dit rentevoorstel ondertekend.

2.6 Consumenten en de medekopers hebben de woonboerderij gekocht onder voorbehoud van financiering. Op vrijdag 26 juli 2019 heeft de bank bericht dat er een probleem was in de financieringsaanvraag van Consumenten en de medekopers. Het financieringsvoorbehoud, dat al een keer verlengd was door de verkoper van de woonboerderij, liep toen bijna af. Dezelfde dag heeft de Adviseur de situatie telefonisch met de medekopers besproken. In een e-mail van maandag 29 juli 2019 van de Adviseur aan Consumenten en de medekopers is het volgende opgenomen:

"[de behandelaar van de bank] gaf aan dat er een aanzienlijk verschil zit tussen kadastrale uiteenzetting in de koopovereenkomst / taxatie en de gegevens in het WOZ waardeloket.(…)

Voor de bank is hetgeen in het WOZ waardeloket staat bepalend. Hierover hebben we afgelopen vrijdag direct contact gezocht met de notaris waar jullie dossier ligt (…) ze geeft aan dat ze het vreemd vind dat er iets verdeeld is terwijl er maar 1 eigenaar is van het panden met de grond. Ook gaf ze aan dat het uiteindelijk aan te passen is mits de bank akkoord gaat. (daar ziet het niet naar uit)

Om het dossier in lijn te krijgen met gegevens uit het WOZ waardeloket (en dus met de regels van de bank), moeten minimaal de koopovereenkomst en de taxatie aangepast worden.

Vanmiddag hebben we ook contact gehad met de verkopende makelaar (…). Ze geeft aan dat er geen fout in de koopovereenkomst zit maar in de gegevens in het WOZ waardeloket. We hebben haar aangegeven dat we eerst weer contact met de bank moeten hebben om dit te bespreken (…)

Zoals het er nu uitziet ontvangen we voor het einde van de dag waarop de datum voor ontbinding is gesteld geen geldig bindend aanbod van de bank. (het dossier moet ok nog voor een 2e controle, er moeten minimaal aangepaste taxatierapporten komen en aangepaste koopovereenkomsten).

Het is onze taak om jullie tijdig aan te geven dat als het er naar uitziet dat er geen geldig bindend aanbod door de bank wordt verstrekt, binnen de gestelde termijn zoals genoemd in de emailbevestiging van 25-07-2019 om 16.09 uur, het risico aanwezig is dat de financieringsaanvraag niet tijdig akkoord is en je een groot financieel risico loopt. Mijn advies is derhalve om beide aankopen te ontbinden als er morgen geen bindend aanbod van de bank binnen is.

Morgen neem ik uiteraard weer contact met jullie op de hoogte te houden."

2.7 Op 30 juli 2019 hebben Consumenten de Adviseur gevraagd de ontbinding van de koop in orde te maken. De koop van de woonboerderij is vervolgens ontbonden, met gebruikmaking van het voorbehoud van financiering. Nadien is de woonboerderij aan een andere partij verkocht. Consumenten zijn in een huurwoning gaan wonen en de medekopers hebben een ander huis gekocht.

2.8 Op 31 juli 2019 hebben Consumenten een e-mail naar de Adviseur gestuurd, waarin opgenomen is:

"[De verkopend makelaar van de woonboerderij] belde ons net met een suggestie dat we via de gemeente een verklaring kunnen opvragen dat er geen sprake is van splitsing en dat die bevinding betreft het WOZ waarde loket bij de [bank] niet klopt en daarmee bewezen kan worden dat de kavel niet gesplitst is en dat dan de aanvraag bij de [bank] verder afgerond zou kunnen worden. Ze gaf aan dit ook met jou besproken te hebben en dat jij had gezegd dat dit misschien het proberen waard is.
Denk je dat we dit nog moeten proberen?
Graag hoor ik je advies."

Er is vervolgens besloten geen verklaring bij de gemeente op te vragen, maar bij de ontbinding van de koop te blijven.

2.9 Consumenten hebben in augustus 2019 een factuur voor betaling van een bedrag van € 2.795,00 ontvangen van de Adviseur, met als omschrijving:

"Advies en bemiddelingskosten inzake aankoop [adres woonboerderij]
(saldering vindt plaats bij aankoop volgend pand)"

Consumenten hebben dit bedrag niet voldaan aan de Adviseur.

De klacht en vordering

2.10 Consumenten beklagen zich over de dienstverlening van de Adviseur. Volgens Consumenten verstrekken banken en andere geldverstrekkers over het algemeen geen hypothecaire leningen op een ongesplitste woonboerderij. De Adviseur had dit moeten weten. Ook had hij moeten weten dat een hypotheek niet op een deel van een boerderij en een schuur kan worden gevestigd, maar uitsluitend op het gehele object. Consumenten menen dat de Adviseur hen van het begin af aan had moeten waarschuwen dat een dergelijke financierings-constructie waarschijnlijk niet mogelijk was en menen dat hij ook voor andere risico's op het niet verkrijgen van een financiering had moeten waarschuwen. Dat heeft hij niet gedaan. Integendeel, hij heeft Consumenten juist aangemoedigd om extra veel kosten te maken, door hen ten eerste erop te wijzen dat de splitsing direct na de aankoop moest plaatsvinden en ten tweede door hen te vragen om hun woonhuis voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening te verkopen en de huur van hun bedrijfspand op te zeggen.

2.11 Consumenten vorderen een verklaring voor recht dat de Adviseur door ontoereikende dienstverlening verantwoordelijk is door schade die Consumenten op grond van zijn handelen hebben opgelopen en nog steeds oplopen. Consumenten verzoeken de Commissie op grond van de informatie die zij aangeleverd hebben de schade vast te stellen, inclusief de wettelijke rente vanaf 7 januari 2020 en de kosten van deze procedure, de kosten voor de gemachtigde daaronder begrepen, conform het toepasselijke liquidatietarief, vermeerderd met eventuele nakosten. Daarnaast verzoeken Consumenten de vordering(en) van de Adviseur af te wijzen.

2.12 Volgens Consumenten bestaat hun schade uit de volgende kosten:

- bouwtechnische keuring	€ 594,00;
- bouwtekening splitsing woonboerderij	€ 908,77;
- bodemonderzoek	€ 1.663,75;
- groenplan	€ 1.573,00;
- taxatie	€ 831,88;
- inkomensverklaring	€ 695,75;
- makelaarskosten verkoop woonhuis	€ 4.749,99;
- kosten verbouwing nieuw bedrijfspand	€ 760,09;
- kosten verbouwing nieuw huurhuis	€ 432,38;
- extra huur per maand voor woonhuis (in vergelijking met oorspronkelijke last)	€ 695,75 (plus hypotheekrenteaftrek);
- extra huur per maand voor bedrijfspand	€ 159,67.

Daarnaast bestaat de schade uit de tijd die Consumenten aan het aanvragen van de hypothecaire geldlening besteed hebben. Consumenten zijn zelfstandigen en worden op basis van gewerkte uren betaald.

Het verweer

2.13 De Adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consumenten. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Vooraf: niet-bindend advies

3.1 Voorafgaand aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht, wordt aandacht besteed aan de vraag of partijen gebonden zijn aan het advies van de Commissie. Aanvankelijk hebben Consumenten gevraagd om een bindend advies, maar in hun repliek hebben zij dit verzoek gewijzigd naar een verzoek om een niet-bindend advies. Reden voor deze wijziging was dat Consumenten in de inleidende klacht de algemene voorwaarden van de Adviseur van de hand gewezen hebben. Daardoor is het voor Consumenten, naar hun zeggen, onduidelijk of de Adviseur akkoord gaat met een bindend advies. Consumenten vinden het onaanvaardbaar dat de Adviseur in een gevorderd stadium een beslissing zou nemen over de bindendheid en hebben daarom hun verzoek tot het bindend verklaren van het advies ingetrokken. De Adviseur heeft hiertegen ingebracht dat de Adviseur bindend aangesloten is bij Kifid en dat deze keuze eenvoudig in het Kifid register kan worden opgezocht. De Adviseur hoefde deze keuze dus niet lopende de procedure kenbaar te maken. De Adviseur heeft zich op het standpunt gesteld dat Consumenten het verzoek tot het geven van een niet-bindend advies na het ontvangen van het verweer niet kunnen wijzigen.

3.2 Tijdens de mondelinge behandeling hebben Consumenten te kennen gegeven dat zij bij hun wens voor een niet-bindend advies blijven. De Commissie overweegt dat Consumenten kunnen kiezen voor een niet-bindend advies (zie artikel 9 lid 2 van Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten in de bijlage). In het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) is in artikel 28 het volgende bepaald:

"Artikel 28 Verklaring over bindendheid
28.1 Uitspraken van de Geschillencommissie zijn alleen bindend als beide partijen voorafgaand aan de uitspraak de bindendheid hebben aanvaard(…)"

Het Reglement sluit *niet* uit dat na ontvangst van het verweerschrift een keuze voor bindend advies gewijzigd wordt naar niet-bindend.

In het onderhavige geval is er geen aanleiding om de wijziging van het standpunt over de bindendheid te weigeren. De keuze van Consumenten voor een niet-bindend advies wordt dan ook gehonoreerd.

Inleiding inhoudelijke beoordeling

3.3 Voor de inhoudelijke beoordeling stelt de Commissie voorop dat het te betreuren is dat de verhuizing van Consumenten naar de woonboerderij niet doorgegaan is. Zij hebben hun wensen moeten bijstellen en bevinden zich nu in een heel andere situatie dan zij zich hadden voorgesteld. Aan de Commissie is ter beoordeling voorgelegd of de Adviseur Consumenten had moeten waarschuwen voor de haalbaarheid van de financiering en hen daarmee had moeten behoeden voor de kosten die zij gemaakt hebben. Daarnaast ligt de vraag voor of de Adviseur Consumenten geadviseerd heeft hun woning te verkopen en de huur voor de bedrijfsruimte op te zeggen. Als het oordeel zou luiden dat de Adviseur tekortgeschoten is jegens Consumenten, zou de volgende vraag zijn of de schade van Consumenten voor vergoeding in aanmerking komt. De Commissie is echter tot de conclusie gekomen dat de Adviseur niet tekortgeschoten is jegens Consumenten en licht dit oordeel als volgt toe.

Norm voor het handelen van de Adviseur

3.4 Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten. Ingevolge artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (zie de bijlage) dient een opdrachtnemer zoals 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. Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1. 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 bij Consumenten omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van Consumenten. Hierbij speelt in dit geval mee dat de Adviseur enkel betrokken is als financieel adviseur, dat wil zeggen om de financiering van het aangekochte ontroerende goed te regelen. Door Consumenten is geen aankoopmakelaar ingeschakeld.

Had de Adviseur Consumenten moeten waarschuwen?

3.5 Consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de Adviseur had moeten weten dat het niet mogelijk was om een hypothecaire geldlening te verkrijgen voor de nog ongesplitste woonboerderij. In verband met het advies van de Adviseur hebben zij de woonboerderij gekocht en kosten gemaakt ter voorbereiding op een splitsing. Zij beklagen zich erover dat de Adviseur hen daar niet voor behoed heeft.

3.6 De redenen waarom volgens de Adviseur de financieringsaanvraag afgewezen is, zijn voor Consumenten volstrekt onbegrijpelijk en onbevredigend. De Adviseur heeft immers de volledige koopovereenkomst inclusief bijlagen reeds in mei 2019 ontvangen en hij heeft ook uitgebreid de mogelijkheid gehad om het WOZ-waardeloket te bestuderen. De advocaat van Consumenten heeft navraag gedaan bij de bank en daaruit blijkt dat de aanvraag afgewezen is vanwege een combinatie van gronden. Een van de (hoofd)redenen was dat de bank als beleid hanteert dat nooit een hypotheek gevestigd wordt op een nog ongesplitste woonboerderij. Ook was het volgens de bank niet mogelijk om, conform de aanvraag, een hypotheek te vestigen op een schuur en een achterhuis van de boerderij.

3.7 De Adviseur heeft betwist dat hij gezegd heeft dat het verkrijgen van een financiering in het geheel geen probleem zou zijn. Hij heeft alleen gezegd dat, indien aan vereisten voldaan wordt, het mogelijk moet zijn om een lening te krijgen, maar die vereisten moesten nog worden ingevuld. De Adviseur heeft verder betwist hij had kunnen voorzien dat de aanvraag door de bank zou worden afgewezen. Het is niet zo dat de aanvraag is afgewezen omdat de woning nog moest worden gesplitst. Dat blijkt ook nergens uit, volgens de Adviseur. De aanvraag is afgewezen in verband met de informatie in de WOZ-administratie. Daarin was vermeld dat de woonboerderij al gesplitst was, in een andere verdeling dan in de koop-overeenkomst opgenomen was. De bank zou alleen een financiering verstrekken als deze zaken in lijn met elkaar zouden zijn, maar daar was geen tijd meer voor in verband met het verstrijken van het financieringsvoorbehoud.

3.8 Verder heeft de Adviseur naar voren gebracht dat Consumenten tijdens hun gesprek van 2 mei 2019 de concept-koopovereenkomst bij zich hadden, waarin stond dat de koop zou worden ontbonden als de gemeente niet zou instemmen met de splitsing. Uit alles bleek dat de woonboerderij nog niet gesplitst was. De Adviseur mocht afgaan op de informatie die Consumenten aan hem verstrekten en hoefde het WOZ-register niet te raadplegen.

3.9 In reactie hierop hebben Consumenten gesteld dat de informatie in het WOZ-register niet de aanleiding voor de afwijzing was, aangezien de WOZ-waarde slechts betrekking heeft op gemeentelijke belastingen en geen informatie geeft over de daadwerkelijke eigendoms-verhoudingen. De Adviseur heeft dit betwist en aangevoerd dat de bank de aanvraag in behandeling genomen heeft en een renteaanbod afgegeven heeft. Dat de informatie in het WOZ-register van belang was, wordt verder ondersteund door de e-mail van Consumenten, waarin zij schrijven dat de verkopend makelaar voorgesteld heeft om bij de gemeente een verklaring op te vragen dat de registratie van de splitsing in het WOZ-register niet klopt (zie overweging 2.8). Deze weg bood een oplossing, maar door het aflopen van het financierings-voorbehoud was daar geen tijd meer voor.

3.10 De Adviseur heeft verder naar voren gebracht dat de woonboerderij in november 2019 alsnog in twee delen verkocht is, terwijl de woning vóór die verkoop nog niet gesplitst was. Volgens de Adviseur is het waarschijnlijk dat voor de financiering van de twee delen hypotheken gevestigd zijn. De constructie was dus wel degelijk mogelijk. In reactie hierop hebben Consumenten bevestigd dat de woning inmiddels verkocht en gesplitst is, maar zij hebben benadrukt de informatie in het WOZ-register nog gelijk is aan de situatie medio 2019. Volgens Consumenten blijkt hieruit dat de informatie in het WOZ-register geen probleem vormde. De Adviseur heeft dit betwist en aangevoerd dat de partij(en) die het object uiteindelijk heeft of hebben gesplitst, de geldverstrekker er kennelijk van overtuigd hebben dat de WOZ-registratie niet juist was. Voor Consumenten was dat ook een mogelijkheid, maar daar was in hun geval geen tijd meer voor. Verder heeft de Adviseur erop gewezen dat de woning ongesplitst op Funda stond en ook als zodanig lijkt te zijn verkocht. De uiteindelijke kopers verkeerden dus in dezelfde situatie als Consumenten, met dien verstande dat zij door de verkopend makelaar zullen zijn gewaarschuwd dat in het WOZ-loket een (niet juiste) splitsing vermeld stond. In dat kader heeft de Adviseur er nog op gewezen dat Consumenten steeds spreken over het verkrijgen van een financiering op een deel van een ongesplitste woning. Daar was echter geen sprake van, aangezien het de bedoeling was om de woning kadastraal te splitsen, zodat deze op het moment dat de hypotheek zou worden gevestigd daadwerkelijk zou zijn gesplitst.

3.11 Aangezien Consumenten gesteld hebben dat de Adviseur tekortgeschoten is, is het bij voldoende gemotiveerde betwisting van de Adviseur aan Consumenten om hun stellingen te bewijzen (artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, zie de bijlage). Gelet op hetgeen de Adviseur naar voren gebracht heeft, is het voor de Commissie aannemelijk dat de bank vraagtekens plaatste bij het feit dat de informatie in de koopovereenkomst en het WOZ-register niet op elkaar aansloten. Ook is het aannemelijk dat deze vraagtekens niet tijdig konden worden weggenomen, aangezien het financieringsvoorbehoud bijna afliep. De Adviseur heeft op 24 april 2019 weliswaar enthousiaste berichten naar Consumenten gestuurd (zie overweging 2.1), maar daarin ligt geen tekortkoming van de Adviseur. Hij heeft in die berichten erop gewezen dat indien aan vereisten voldaan wordt, het mogelijk moet zijn om een lening te krijgen, maar die vereisten moesten nog worden ingevuld. Er staat dus niet dat het verkrijgen van een financiering in het geheel geen probleem was. Er lag een korte tijd tussen het sluiten van de koopovereenkomst en het moment waarop de Adviseur (formeel) de opdracht kreeg. Dat in een complexe situatie de financiering dan niet rond komt kan de Adviseur dan ook niet verweten worden temeer hij ook niet betrokken is geweest bij het tot stand komen van de koopovereenkomst en de daarop opgenomen termijn met betrekking tot het financierinsgvoorbehoud. Consumenten hebben gesteld dat de Adviseur tot en met 25 juli 2019 positief bleef over de aanvraag, maar ook daarin ligt geen tekortkoming.

De Adviseur had immers geen aanleiding om de informatie over de splitsing te controleren in het WOZ-register, omdat uit alles bleek dat de woonboerderij nog niet gesplitst was. Ten slotte volgt de Commissie Consumenten niet in hun lezing van de redenen waarom de bank de financieringsaanvraag afgewezen heeft, omdat deze lezing niet onderbouwd is. De enkele stelling dat zij van andere adviseurs en geldverstrekkers vernomen hebben dat het algemene beleid is dat op een ongesplitst gedeelte van de woonboerderij geen hypotheek gevestigd kan worden, is in verband met de betwisting van de Adviseur onvoldoende. Het is voor de Commissie dan ook niet komen vast te staan dat de Adviseur Consumenten had moeten waarschuwen voor de situatie die zich voorgedaan heeft.

Verkoop van de woning van Consumenten

3.12 Consumenten hebben zich bovendien op het standpunt gesteld dat de Adviseur hen kosten heeft laten maken door hen te adviseren hun toenmalige woning te verkopen en de huur voor hun bedrijfspand op te zeggen. Consumenten hadden naar eigen zeggen de overwaarde op hun huidige woning nodig voor de aankoop van de woonboerderij. De Adviseur heeft dit betwist en aangevoerd dat Consumenten zelf besloten hebben hun huis te koop te zetten. Het is weliswaar logisch dat een woning verkocht wordt als een nieuwe woning gekocht wordt, maar het was niet nodig om de woning eerst te verkopen en de Adviseur heeft dat dan ook niet geadviseerd. Naar eigen zeggen heeft de Adviseur in het gesprek op 2 mei 2019 verteld dat, indien de verkopend makelaar een verklaring van de overwaarde zou afgeven, die overwaarde voor 100% voor de koop van de woning kon worden ingebracht, met behulp van een overbruggingslening. Er is bij de bank dan ook een aanvraag voor een hypothecaire geldlening met een overbrugging ingediend en de bank heeft een rentevoorstel met een overbrugging uitgebracht. Consumenten hebben betwist dat de Adviseur met hen over een overbruggingslening gesproken heeft en gesteld dat zij het rentevoorstel van de bank niet gezien hebben. De Adviseur heeft hiertegen ingebracht dat Consumenten het rentevoorstel waarin de overbrugging genoemd is, voor akkoord ondertekend hebben.

3.13 Consumenten hebben hun standpunt dat de Adviseur hen geadviseerd heeft hun huidige woning te verkopen, niet voldoende onderbouwd. Aangezien een overbruggingslening bedoeld is voor de situatie waarin de vorige woning nog niet verkocht is, de Adviseur voor Consumenten een dergelijke lening aangevraagd heeft en Consumenten het rentevoorstel met de overbrugging ondertekend hebben, is het voor de Commissie niet komen vast te staan dat de Adviseur Consumenten geadviseerd heeft hun woning te verkopen. Hierbij geldt opnieuw dat de Adviseur is ingeschakeld voor de financiering van de aangekochte woning en niet als aan- of verkoopmakelaar optrad; Consumenten hebben daarin zelf hun eigen afwegingen gemaakt. Ook is voor de Commissie niet komen vast te staan dat de Adviseur Consumenten geadviseerd heeft om de huur voor hun bedrijfsruimte op te zeggen. Ook dit standpunt is door de Adviseur betwist en door Consumenten niet voldoende onderbouwd. De vorderingen van Consumenten worden afgewezen.

De factuur

3.14 Als tegenvordering heeft de Adviseur vergoeding van de door hem ingediende factuur gevorderd. Artikel 16 van het Reglement vermeldt echter het volgende:

> *"De Financiële dienstverlener kan niet van haar kant een tegenvordering tegen Consument indienen, omdat de Geschillencommissie alleen Klachten van Consumenten behandelt. De Financiële dienstverlener kan een tegenvordering wel als verweer aanvoeren in de vorm van een beroep op verrekening, indien aan de wettelijke voorwaarden daarvoor is voldaan."*

Omdat in het onderhavige geval de vordering van Consumenten afgewezen wordt, is er geen ruimte voor verrekening. De tegenvordering van de Adviseur is daarom niet behandelbaar.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vorderingen van Consumenten af en verklaart de vordering van Adviseur niet behandelbaar.

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

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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

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."

Implementatiewet buitengerechtelijke geschilbeslechting consumenten:
Artikel 9
"1. (…)
2. Een beslissing, gegeven in een procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, kan alleen bindend zijn voor partijen als partijen vooraf zijn geïnformeerd over het bindende karakter van de beslissing en zij daarmee uitdrukkelijk hebben ingestemd."