Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0184

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter, prof. mr. dr. T.H.E. van Wechem,
T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	4 maart 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Veldsink Advies Holding B.V., gevestigd te Nuenen, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies. Zorgplicht. De consumenten menen dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. Volgens de consumenten heeft de adviseur hen onjuist voorgelicht over een renteaanbod en had hij op basis daarvan een bindende offerte moeten aanvragen. Daarnaast stellen zij zich op het standpunt dat het adviesrapport te laat is toegestuurd. Het is de commissie niet gebleken dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. De commissie oordeelt wel dat de adviseur het adviesrapport te laat heeft toegestuurd aan de consumenten. De adviseur heeft afgezien van het in rekening brengen van de advieskosten, tot meer kan de adviseur niet worden gehouden. De vorderingen van de consumenten worden 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) de audiobestanden van de consumenten; 4) het verweerschrift van de adviseur; 5) de repliek van de consumenten en 6) de dupliek van de adviseur.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 februari 2024. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig, samen met hun vertegenwoordiger de heer drs. [naam 3], adviseur en financieel planner. Namens de adviseur waren aanwezig: de heer [naam 4], hypotheekadviseur. De adviseur werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. E. van Hal, advocaat.

1.3 De adviseur heeft 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 consumenten hebben zich tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning.

2.2 In januari 2022 heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden tussen de consumenten en de adviseur. In dit gesprek zijn de financiële situatie en de wensen van de consumenten doorgenomen en op basis daarvan zijn de mogelijkheden met betrekking tot de financiering besproken. Eén van de consumenten is zelfstandig ondernemer en de andere consument ontvangt een Wajong-uitkering.

2.3 Op 12 februari 2022 hebben de consumenten een koopovereenkomst gesloten voor de aankoop van een nieuwe woning met een koopsom van € 630.000,-.

2.4 Op 16 februari 2022 heeft de adviseur, op basis van het oriënterende gesprek, bij een geldverstrekker een aanvraag ingediend. In antwoord daarop hebben de consumenten op 18 februari 2022 een renteaanbod ontvangen voor een hypothecaire geldlening van € 484.190,-, zonder overbruggingskrediet, met volledig annuïtaire leningdelen tegen 1,71% rente voor 15 jaar vast.

2.5 Naar aanleiding van dit renteaanbod hebben de consumenten de adviseur op 23 februari 2022 het volgende gemaild:

> *"Was het renteaanbod aan het doorlezen en zag dat er 2x een annuïteitenhypotheek in staat. Wellicht is er niets aan de hand maar wou even voor onze afspraak morgenvroeg het je alvast melden omdat we besproken hadden dat die 268.000 een aflossingsvrije zou gaan worden in verband met de hoge maandlasten."*

2.6 Eveneens op 23 februari 2022 heeft de adviseur de ontbrekende definitieve stukken per e-mail opgevraagd bij de consumenten, zodat een bindende hypotheekofferte bij de geldverstrekker kon worden aangevraagd. De consumenten hebben hierop geantwoord:

> *"Ik ga ermee aan de slag om alles te verzamelen. UWV al gebeld en dat sturen ze per post. Ik spreek de adviseur morgen om 11:00 uur en mocht hij eerder tijd hebben, kan hij altijd eerder bellen."*

En aanvullend hebben ze het volgende gemaild:

> *"Ik zit nu dat renteaanbod door te lezen en ik zie dat er voor die tweede hypotheek ook een annuïteitenhypotheek is geselecteerd. Klopt dit? Ik dacht dat wij ook een deel een aflossingsvrije hypotheek zouden nemen. Ik kan er naast zitten maar ik denk ik mail je even voor de zekerheid."*

2.7 Op 24 februari 2022 hebben de adviseur en de consumenten met elkaar gesproken en is het renteaanbod van de geldverstrekker door de consumenten voor akkoord ondertekend. Ten behoeve van het verkrijgen van een bindende hypotheekofferte moesten echter de opgevraagde stukken en het ondertekende renteaanbod vóór 11 maart 2022 door de geldverstrekker zijn ontvangen.

2.8 Op 28 februari 2022 hebben de consumenten een inkomensverklaring aan de adviseur gegeven en heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de adviseur en de consumenten. Vervolgens is afgezien van het opvragen van een bindende hypotheekofferte bij de geldverstrekker.

2.9 Op 4 maart 2022 heeft de adviseur bij een tweede geldverstrekker een rentevoorstel aangevraagd. De consumenten hebben dit renteaanbod voor akkoord ondertekend.

2.10 Op 14 maart 2022 is de overeenkomst van opdracht met de adviseur ondertekend voor zijn advies en bemiddeling bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening.

2.11 Op 16 maart 2022 is de voormalige woning van de consumenten verkocht voor € 431.500,- met een financieringsvoorbehoud tot 31 maart 2022.

2.12 Op 22 maart 2022 is een bindende hypotheekofferte van een tweede geldverstrekker ontvangen. Hierin is een aanbod gedaan voor een overbruggingskrediet van € 165.751,- en voor een hypothecaire geldlening van € 485.190,- met 2 aflossingsvrije leningdelen tegen 2,26% rente en 1 annuïtair leningdeel tegen 2,11% rente voor 10 jaar vast. De bruto maandlasten zijn € 1.419,-. De consumenten hebben een bedrag aan eigen middelen ingebracht.

2.13 Op 29 maart 2022 hebben de consumenten deze hypotheekofferte voor akkoord ondertekend en op 13 april 2022 is de hypotheekakte gepasseerd.

2.14 Op 14 juni 2022 heeft de adviseur het adviesrapport per e-mail gestuurd aan de consumenten.

2.15 De consumenten hebben vervolgens een klacht ingediend bij de adviseur over zijn dienstverlening. In antwoord daarop heeft de adviseur uit coulance het gedeelte voor de advieskosten in mindering gebracht op zijn factuur, waarna de klacht door (de verzekeraar van) de adviseur definitief is afgewezen. De consumenten zijn het oneens met dit besluit en hebben daarom een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering van de consumenten

2.16 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 36.285,-. De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag.

2.17 Zij stellen dat de adviseur hen in eerste instantie ten onrechte het vertrouwen heeft gegeven dat het eerste renteaanbod zou resulteren in een bindende offerte. Vervolgens heeft de adviseur hen ten onrechte voorgehouden dat hij het 'niet rond kreeg'. Het is voor hen onverklaarbaar waarom de adviseur toch niet heeft geprobeerd om een bindende offerte te krijgen, nadat ze dit renteaanbod hebben geaccepteerd en alle opgevraagde stukken voor 11 maart 2022 aan de adviseur hebben toegestuurd. Zij houden de adviseur daarom aansprakelijk voor het verschil tussen de rente die zij op basis van het eerste renteaanbod hadden moeten betalen, en de rente die zij nu betalen, zijnde een bedrag van € 196,03 per maand. Over een periode van 15 jaar is dit een bedrag van € 35.285,-.

2.18 Ten tweede hebben de consumenten door de gebrekkige dienstverlening van de adviseur € 1.000,- aan een andere adviseur moeten betalen voor een second opinion. Ook deze schade willen ze verhalen op de adviseur.

2.19 Ten derde hebben ze het - onjuist gedateerde – adviesrapport pas gekregen na het passeren van de hypotheekakte. Dat is veel te laat, aldus de consumenten.

Het verweer van de adviseur

2.20 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 gaat het om?

3.1 De eerste vraag die de commissie moet beantwoorden is of de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden door de consumenten verkeerd voor te lichten over het eerste renteaanbod en of hij op basis hiervan geen bindende offerte heeft moeten aanvragen. De commissie is van oordeel dat de adviseur zijn zorgplicht ten aanzien van het eerste renteaanbod niet heeft geschonden. De tweede vraag die de commissie moet beantwoorden is of de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden doordat hij het adviesrapport te laat aan de consumenten heeft verstrekt. De commissie is van oordeel dat de adviseur op dit punt zijn zorgplicht heeft geschonden, maar dat deze zorgplichtschending niet leidt tot toewijzing van de vordering van de consumenten. Hierna motiveert de commissie deze oordelen.

De zorgplicht van de adviseur

3.2 Voor de beoordeling van de klacht is van belang dat een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen tussen de consumenten en de adviseur.[1]

[1] Zie artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek in de bijlage bij deze uitspraak.

De adviseur is bij de uitvoering van zijn opdracht gehouden om de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen.[2] 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.[3]

3.3 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 de 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 de consumenten.

De adviseur heeft zijn zorgplicht ten aanzien van het eerste renteaanbod niet geschonden

3.4 De stellingen van de consumenten komen erop neer dat het eerste renteaanbod beter aansloot bij hun wensen dan het tweede renteaanbod, dat de adviseur een bindende hypotheekofferte op basis van het eerste renteaanbod aan had moeten vragen en dat die bindende offerte dan zou zijn verkregen. Zij vinden het onverklaarbaar dat de adviseur niet is doorgegaan met het eerste renteaanbod, nu de rente daarvan lager was dan van het tweede renteaanbod.

3.5 De adviseur heeft deze stellingen gemotiveerd betwist. Hij heeft in de stukken en tijdens de zitting uitgelegd dat voor de consumenten 1) lage maandlasten 2) aflossingsvrije lening-delen én 3) een lange rentevastperiode belangrijke criteria waren en dat het eerste renteaanbod minder goed aansloot bij deze wensen. Op basis van hun wensen en de jaarcijfers uit 2021 heeft hij daarom een tweede renteaanbod aangevraagd. Hierbij is van belang dat de specifieke situatie van de consumenten met betrekking tot hun beider inkomen (zelfstandig ondernemer en Wajong uitkering) niet door iedere geldverstrekker wordt geaccepteerd. De keuze was uiteindelijk zeer beperkt. Toen op 28 februari 2022 uit de inkomensverklaring naar voren kwam dat de inkomsten uit de onderneming in 2022 lager waren dan in 2021 viel de eerste geldverstrekker af, aldus de adviseur. Ook waren de maandlasten op grond van het eerste renteaanbod, ondanks de lagere rente aanzienlijk hoger dan op grond van het tweede renteaanbod, hetgeen voor de consumenten ongewenst was, aldus de adviseur.

3.6 De consumenten hebben deze stellingen van de adviseur niet gemotiveerd weersproken. Bovendien hebben zij tijdens de zitting en in de stukken erkend dat de adviseur op 24 februari 2022 het eerste renteaanbod met de consumenten heeft besproken.

---

[2] Zie artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek in de bijlage bij deze uitspraak.
[3] Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Ook staat vast dat toen de inkomensverklaring op 28 februari 2022 werd afgegeven, de adviseur in overleg met de consumenten op zoek is gegaan naar een andere geldverstrekker.

3.7 Voor de commissie staat hierdoor vast dat de adviseur er op goede gronden vanaf heeft gezien om een bindende offerte aan te vragen op grond van het eerste renteaanbod. Het sloot onvoldoende aan bij de bij de adviseur bekende wensen van de consumenten en hij mocht ervan uitgaan dat op basis van het eerste renteaanbod geen bindende offerte zou zijn verkregen. Op basis van de stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is de commissie van oordeel dat de adviseur zich ook overigens voldoende heeft ingespannen om een passende financiering voor de consumenten te verkrijgen. Zo was de adviseur op de hoogte van de wensen van de consumenten en heeft de adviseur gedurende het adviestraject regelmatig aan deze wensen getoetst. Daarbij mocht de adviseur uitgaan van de gegevens die de consumenten bij hem aanleverden.[4]

3.8 In de uitvoering van de werkzaamheden heeft de adviseur, naar het oordeel van de commissie, voortvarend en proactief gehandeld. De commissie is van oordeel dat de adviseur zijn werk goed heeft gedaan. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Wie draagt de kosten van de second opinion?

3.9 Dat de consumenten zich tot een andere adviseur hebben gewend voor een second opinion is de adviseur niet toe te rekenen en blijft naar het oordeel van de commissie dan ook voor rekening en risico van de consumenten.

De adviseur heeft het adviesrapport te laat verstrekt

3.10 Vaststaat dat het adviesrapport op 14 april 2022, na het passeren van de hypotheekakte, aan de consumenten is verstrekt. De commissie volgt de consumenten in hun stelling dat het adviesrapport te laat is toegestuurd. Op het moment van toesturen was er feitelijk geen belang meer voor de consumenten bij het adviesrapport. De adviseur heeft vervolgens afgezien van het in rekening brengen van de advieskosten. De adviseur kan ten aanzien van dit punt niet tot meer worden gehouden.

Slotsom

3.11 De commissie is van oordeel dat de adviseur zijn zorgplicht ten opzichte van de consumenten niet heeft geschonden ten aanzien van het eerste renteaanbod. De klacht van de consumenten is wat betreft het te laat verstrekken van het adviesrapport gegrond maar dit leidt niet tot toewijzing van de vordering van de consumenten. De vorderingen van de consumenten zullen worden afgewezen.

[4] Zie onder meer GC Kifid 2020-574. Deze uitspraak is te vinden op www.kifid.nl

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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.

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 2022, 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

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:400

1. *De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het geven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.*

2. *De artikelen 401-412 zijn, onverminderd artikel 413, van toepassing, tenzij iets anders voortvloeit uit de wet, de inhoud of aard van de overeenkomst van opdracht of van een andere rechtshandeling, of de gewoonte.*

Artikel 7:401

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.