Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0965

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk,
ir. A. van den Berg MBA, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	18 december 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	From & Kuiper Financieel Advies, gevestigd te Wolvega, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. De consumenten hebben de adviseur ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van financiering voor een nieuwbouwwoning. Zij stellen dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden door het uitgebrachte rentevoorstel te laten verlopen en vorderen vergoeding van de schade die zij daardoor hebben geleden. De commissie is van oordeel dat er geen verband is tussen de tekortkoming van de adviseur en de gevorderde schade. 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 12 oktober 2023. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de adviseur waren aanwezig: de heer [naam 3], bestuurslid en adviseur, en mevrouw mr. J. Huitema, advocaat, kantoorhoudende te Rotterdam.

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 op 25 mei 2021 via Whatsapp contact opgenomen met de adviseur en hun plan kenbaar gemaakt om een kavel te kopen en daar een woning op te bouwen.

Zij hebben de adviseur ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening voor de financiering van de nog te bouwen woning.

2.2 Op 16 juli 2021 hebben de consumenten de adviseur geïnformeerd dat zij zijn ingeloot voor een kavel. Vervolgens heeft op 1 september 2021 een gesprek plaatsgevonden tussen de consumenten en de adviseur. Tijdens dat gesprek is besproken dat de consumenten een offerte van een aannemer, het koopcontract van de kavel en een meerwerklijstje zullen moeten aanleveren om een hypotheekaanvraag te kunnen doen. De consumenten hebben op 2 september 2021 ingelogd op het klantportaal en een aantal gegevens ingevuld.

2.3 De consumenten hebben de adviseur op 25 oktober 2021 bericht dat zij een offerte van een aannemer hebben. De adviseur heeft daarop voorgesteld het traject voor een hypotheekaanvraag in gang te zetten en de consumenten verzocht de offerte van de aannemer en een meerwerklijst op te sturen zodat hij een voorstel kan opmaken.

2.4 Op 29 oktober 2021 hebben de consumenten het koopcontract voor de kavel getekend. Zij hebben de kavel gekocht voor een bedrag van € 227.957,07.

2.5 Op 25 november 2021 heeft Nationale Nederlanden N.V. een rentevoorstel uitgebracht. Het rentevoorstel was geldig tot 6 januari 2022. In het rentevoorstel is opgenomen:

> *"(…) Als u er, samen met uw adviseur, voor zorgt dat de benodigde documenten voor 6 januari 2022 bij ons binnen zijn, dan kunnen wij u de rente uit dit Rentevoorstel ook in de hypotheekofferte aanbieden. De rente uit dit Rentevoorstel is namelijk tot die datum gegarandeerd."*

2.6 Verder is in het rentevoorstel een lijst opgenomen met documenten die nog moesten worden aangeleverd. Het ging, onder meer, om: werkgeversverklaringen en inkomensgegevens van de consumenten, een gevalideerd taxatierapport, een kopie van het bewijs dat de woning energieneutraal is, een omgevingsvergunning, een gespecificeerde begroting voor de nieuwbouw van de woning, een specificatie van het meerwerk, een bewijs dat het aflopend krediet van de consumenten is afgelost en een bewijs van voldoende eigen middelen.

2.7 Op 4 januari 2022 hebben de consumenten de adviseur via Whatsapp gevraagd om een recent model voor een werkgeversverklaring en hem erop geattendeerd dat het rentevoorstel op 6 januari 2022 verloopt. De adviseur heeft daar niet op gereageerd.

2.8 Op 11 januari 2022 hebben de consumenten bij de adviseur navraag gedaan naar de gestegen rente bij Nationale Nederlanden N.V. en de gedaalde rente bij een andere aanbieder van krediet.

2.9 Tot 18 februari 2022 is er regelmatig contact geweest tussen de consumenten en de adviseur over de hypotheekaanvraag. Op 28 januari 2022 hebben de consumenten gevraagd of er nog stukken aangeleverd moesten worden voordat het rentevoorstel van Nationale Nederlanden N.V. zou verlopen. Daar heeft de adviseur niet op gereageerd.

2.10 Op 18 en 21 februari 2022 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de adviseur en de consumenten waarbij de adviseur hen heeft geïnformeerd dat het rentevoorstel van Nationale Nederlanden N.V. op 6 januari 2022 was verlopen. Verder is besproken dat de adviseur op zoek zal gaan naar andere financieringsmogelijkheden.

2.11 Op 22 februari 2022 heeft de adviseur een rentevoorstel van Venn Hypotheken aan de consumenten gestuurd. Daarnaast heeft hij op 28 februari 2022 een alternatieve financieringsopzet aan de consumenten gestuurd. Dit rentevoorstel is door de consumenten niet geaccepteerd.

2.12 De consumenten hebben de adviseur bij brief van 3 maart 2022 in gebreke gesteld in verband met het laten verlopen van het rentevoorstel van Nationale Nederlanden N.V.

2.13 Tussen adviseur en de consumenten heeft op 9 maart 2022 telefonisch overleg plaatsgevonden. De consumenten hebben tijdens dat gesprek aangegeven niet over een aanneemovereenkomst en een energiecertificaat te beschikken. Zij hebben daarnaast aangegeven dat het hen erom gaat dat zij een hypothecaire geldlening van € 519.000,- kunnen afsluiten. De adviseur heeft hen erop gewezen dat kredietaanbieders deze stukken nodig zullen hebben om een hypotheekofferte uit te brengen.

2.14 Op 22 maart 2022 hebben de consumenten de adviseur bericht dat zij niet over de benodigde eigen middelen van € 30.000,- beschikken en ook nog geen bouwvergunning hebben. Diezelfde dag heeft Nationale Nederlanden N.V. op aanvraag van de adviseur een nieuw rentevoorstel uitgebracht voor hun huidige hypotheek, op hun huidige woning, met als doel een verlaging van de hypotheeklasten. De consumenten zijn daar echter niet mee akkoord gegaan.

2.15 Bij brief van 12 april 2022 hebben de consumenten de overeenkomst met de adviseur ontbonden. De adviseur heeft geen kosten in rekening gebracht voor zijn werkzaamheden.

2.16 De consumenten hebben een andere adviseur ingeschakeld. Dat heeft er niet toe geleid dat zij een financiering voor de nieuwbouwwoning hebben kunnen vinden. In december 2022 hebben de consumenten besloten de kavel die zij hadden gekocht in de verkoop te zetten vanwege te hoge bouwkosten. De kavel is verkocht voor een bedrag van € 250.000,-.

De klacht en vordering

2.17 De consumenten stellen dat de adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de naleving van zijn zorgplicht. Zij voeren daartoe het volgende aan. Het rentevoorstel was geldig tot 6 januari 2022. De adviseur heeft verzuimd namens de consumenten tijdig op het rentevoorstel in te gaan. Het is zijn taak om de geldigheidsduur van het rentevoorstel in de gaten te houden en de juiste stukken tijdig op te vragen. De consumenten hebben meermaals gevraagd of hij over alle benodigde gegevens beschikte. De adviseur heeft telkens aangegeven dat het goed verliep en dat er op dat moment geen extra stukken nodig waren. Pas na 6 januari 2022 heeft de adviseur aangegeven het klantportaal voor hen open te zetten voor het aanleveren van stukken. Als de adviseur voor 1 maart 2022 had aangegeven dat de financiering niet mogelijk was, dan hadden de consumenten de kavel nog terug kunnen geven zonder consequenties. Door gestegen rente is het bouwen van een huis te duur geworden en waren de consumenten genoodzaakt de kavel te verkopen. Hierdoor lopen zij gunstige hypotheeklasten mis en hebben zij onnodig kosten gemaakt.

2.18 De consumenten vorderen vergoeding van de kosten die zij hebben gemaakt, te weten € 4.000,- aan advocaatkosten, € 2.975,- aan architectkosten, € 3.402,74 aan teveel betaalde rente voor de kavel, € 3.500,- aan makelaarskosten en € 545,- voor hypotheekadvies. Daarnaast vorderen zij vergoeding van de hogere hypotheeklasten die zij nu hebben over de gehele looptijd van de lening, door hen begroot op € 132.328,80. In totaal vorderen zij een schadevergoeding van € 146.752,-.

Het verweer

2.19 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 Deze zaak draait in de kern om de vraag of de adviseur door het laten verlopen van het rentevoorstel gehouden is de gevorderde schade te vergoeden. De commissie komt tot het oordeel dat de adviseur dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Zorgplicht hypotheekadviseur

3.2 Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen zoals bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Volgens artikel 7:401 BW dient een adviseur als opdrachtnemer de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen.

Dat houdt in dat de adviseur bij de uitvoering van de opdracht de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.[1] Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij de voortgang van een aanvraag bewaakt en de tijdlijnen in de gaten houdt.

3.3 De commissie stelt vast dat de adviseur heeft erkend dat hij de geldigheidsduur van het rentevoorstel niet goed in zijn systeem heeft geregistreerd, waardoor hij geen signalering heeft gekregen om actie te ondernemen voor het verlopen van het rentevoorstel. Daarmee staat vast dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. De adviseur is toerekenbaar tekortgeschoten in de naleving van zijn zorgplicht jegens de consumenten.

Geen verband tussen de fout en de schade

3.4 De vervolgvraag is of de door de consumenten gevorderde schade voor vergoeding in aanmerking komt. De adviseur dient de schade te vergoeden die de consumenten hebben geleden als gevolg van zijn tekortschieten (artikel 6:74 BW). Alleen de schade die in zodanig verband staat met de tekortkoming van de adviseur dat zij aan de adviseur kan worden toegerekend, komt voor vergoeding in aanmerking. Dit volgt uit artikel 6:98 BW. Bij het vaststellen van de schade moet een vergelijking worden gemaakt van de financiële situatie waarin de consumenten zich bevinden na de tekortkoming van de adviseur en de financiële situatie waarin zij zich zouden hebben bevonden als de adviseur de geldigheidsduur van het rentevoorstel goed in de gaten had gehouden.

3.5 De consumenten hebben aangevoerd dat als de adviseur de geldigheid van het rentevoorstel in de gaten had gehouden en hen tijdig had verzocht de benodigde stukken aan te leveren, zij ervoor zorg hadden kunnen dragen dat alle stukken tijdig zouden zijn aangeleverd. Naar het oordeel van de commissie is echter niet aannemelijk geworden dat de consumenten daar in zouden zijn geslaagd. De consumenten dienden in ieder geval nog een gespecificeerde begroting voor de woning, een omgevingsvergunning, bewijs van aflossing van een openstaand krediet, bewijs van voldoende eigen middelen en een bewijs van het energieneutraal zijn van de woning aan te leveren. Tijdens de hoorzitting hebben de consumenten verklaard dat een omgevingsvergunning binnen acht weken kon worden verkregen. Vanaf het moment dat het rentevoorstel was uitgebracht op 25 november 2021 hadden de consumenten de omgevingsvergunning echter binnen zes weken nodig gehad om binnen de geldigheidsduur te blijven. De kans bestond dan ook dat de omgevingsvergunning niet tijdig zou kunnen worden aangeleverd.

[1] Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1.

Verder blijkt uit de stukken dat de consumenten in maart 2022, toen de adviseur opnieuw financieringsmogelijkheden is gaan onderzoeken en in dat verband aan de consumenten heeft gevraagd om stukken aan te leveren, nog steeds niet over een omgevingsvergunning beschikten en evenmin beschikten over een aanneem-overeenkomst, bewijs van voldoende eigen middelen en een energielabel of ander bewijs van het energieneutraal zijn van de woning. De commissie merkt hierover tot slot op dat ook indien alle stukken voor 6 januari 2022 zouden zijn aangeleverd, het onzeker is of de kredietverstrekker een bindende offerte zou hebben uitgebracht, omdat deze pas wordt uitgebracht na bestudering van de stukken.

3.6 Uit het voorgaande volgt dat ook als de adviseur de geldigheid van het rentevoorstel in de gaten had gehouden, het onzeker is of de consumenten een hypotheekofferte op basis van de voorwaarden in het rentevoorstel hadden gekregen. Ook is het daardoor onzeker of in dat geval de schadeposten met betrekking tot de rente voor de kavel en de makelaarskosten niet waren ingetreden. Als er geen hypotheekofferte overeenkomstig het rentevoorstel was uitgebracht hadden zij de kavel immers ook moeten aanhouden en op een gegeven moment moeten verkopen omdat financiering die aan hun wensen voldeed niet meer mogelijk was gebleken. Naar het oordeel van de commissie ontbreekt daarom het vereiste verband tussen de tekortkoming en de gevorderde schadevergoeding van hogere hypotheeklasten, teveel betaalde rente voor de kavel en makelaarskosten.

3.7 Hetzelfde geldt voor de architectkosten. Het bedrag van € 2.975,- dat door de architect in rekening is gebracht ziet op werkzaamheden die al waren verricht voor het verlopen van het rentevoorstel. De tekortkoming van de adviseur heeft daar geen invloed op gehad. Deze kosten komen daarom ook niet voor vergoeding in aanmerking. Ten aanzien van de kosten die de consumenten hebben gemaakt voor het inschakelen van een andere hypotheekadviseur overweegt de commissie dat deze kosten in een te ver verwijderd verband staan van de tekortkoming van de adviseur. De adviseur heeft immers geprobeerd zijn fout te herstellen door opnieuw de mogelijkheden voor financiering te onderzoeken. Dat de consumenten daar niet mee akkoord zijn gegaan en een andere adviseur hebben benaderd voor hypotheekadvies is een eigen keuze geweest. De kosten daarvan komen echter niet voor rekening van de adviseur.

3.8 Gelet op de voorgaande overwegingen is de klacht van de consumenten ongegrond. De vorderingen worden afgewezen. Aangezien de consumenten in het ongelijk zijn gesteld, komen de advocaatkosten niet voor vergoeding in aanmerking.

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.

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