

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0285

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	8 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Moussa Zabil Financieel Advies tevens handelend onder de naam Van Bruggen Adviesgroep Tilburg, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitslag	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft de adviseur benaderd voor advies en bemiddeling inzake de financiering van een woning. Omdat de consument niet had voldaan aan de voorwaarden van de koopovereenkomst, heeft de verkoper de koopovereenkomst ontbonden en heeft de consument als gevolg hiervan aan de verkoper een contractuele boete moeten betalen. De consument vordert dat de adviseur dit bedrag aan hem vergoedt. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. Naar het oordeel van de commissie is de adviseur niet tekortgeschoten in de op hem rustende verplichtingen. 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 consument; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 januari 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. T.M. ten Velde, advocaat, kantoorhoudende te Tilburg. Namens de adviseur waren aanwezig: de heer [naam 1], adviseur alsmede de heer mr. T.J. Verdonk, advocaat, kantoorhoudende te Amsterdam. Ook was mevrouw [naam 2], kantoorgenoot van mr. Verdonk, als toehoorder aanwezig.
- 1.3 De consument en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft zich voor advies en bemiddeling inzake de financiering van de aankoop van een woning tot de adviseur gewend.

- 2.2 In december 2023 heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden tussen de consument en de adviseur over de financiële mogelijkheden voor een hypothecaire geldlening. De consument was bij een nieuwe werkgever gaan werken, maar hij wist zijn exacte inkomen niet. De adviseur heeft toen een globale berekening van het te lenen bedrag gemaakt.
- 2.3 Begin januari 2024 heeft de consument contact opgenomen met de adviseur omdat hij een woning had gezien. De adviseur heeft toen samen met de consument een rondje door de woning gemaakt.
- 2.4 Op 19 januari 2024 heeft de consument via Whatsapp aan de adviseur bericht dat hij met de verkoper van de woning overeenstemming had bereikt over de koopprijs. Diezelfde dag hebben de consument en de adviseur telefonisch contact gehad. Tijdens dit gesprek heeft de consument gemeld dat geen financieringsvoorbehoud is overeengekomen met de verkoper. De adviseur heeft aantekeningen gemaakt van het gesprek. De consument heeft vervolgens de adviseur verzocht om de financiering te regelen.
- 2.5 Op 20 januari 2024 hebben de adviseur en de consument een overeenkomst tot dienstverlening gesloten inzake hypotheekadvies en bemiddeling bij de aankoop van een woning.
- 2.6 Op 29 januari 2024 heeft de consument via Whatsapp aan de adviseur laten weten dat hij akkoord heeft gegeven op de koopovereenkomst. Op 30 januari 2024 heeft de consument een koopovereenkomst voor de woning gesloten met de verkoper. In de koopovereenkomst is geen financieringsvoorbehoud opgenomen. Verder is in de koopovereenkomst opgenomen dat uiterlijk 27 februari 2024 een bankgarantie diende te zijn gesteld. De eigendomsoverdracht stond gepland op 15 maart 2024. Ook is in de overeenkomst opgenomen dat de consument bij niet-nakoming een contractuele boete van 10% van de koopprijs verschuldigd is.
- 2.7 Op 30 januari 2024 heeft de adviseur aan de consument gevraagd of de koopovereenkomst al door beide partijen is getekend. Ook heeft de adviseur aangegeven dat hij de taxateur verzocht heeft om de woning te taxeren. Vervolgens heeft de consument laten weten dat de koopovereenkomst inmiddels door beide partijen is ondertekend.
- 2.8 Op 5 februari 2024 heeft de consument aan de adviseur laten weten dat hij een taxatierapport heeft ontvangen. Op 6 februari 2024 heeft de adviseur een financieringsopzet aan de consument gestuurd. Tussen 6 en 20 februari 2024 is op verschillende manieren contact geweest tussen de consument en de adviseur, onder ander over de berekeningen, een persoonlijke lening van de consument (die niet eerder bij de adviseur bekend was) en het benodigde bedrag aan eigen middelen. De consument heeft aangegeven dat de eigen middelen voor de bankgarantie gereed zouden staan op 25 februari 2024.
- 2.9 Ook heeft de adviseur op 20 februari 2024 bij twee verschillende geldverstrekkers een hypotheekaanvraag ingediend. Beide geldverstrekkers hebben hierop een indicatieve offerte uitgebracht.

De adviseur heeft deze offertes op 21 februari 2024 doorgestuurd naar de consument. Op 22 februari 2024 heeft de adviseur deze offertes met de consument besproken en heeft de adviseur de consument verzocht om de laatste stukken aan te leveren. Op 23 februari 2024 heeft de adviseur een blanco werkgeversverklaring (model 2024) aan de consument toegestuurd. Op 26 februari 2024 heeft de consument de ingevulde werkgeversverklaring naar de adviseur gestuurd. Vervolgens is tussen partijen contact geweest over het inkomensverschil tussen de gegevens in de werkgeververklaring van februari 2024 en de eerdere werkgeversverklaring van 9 januari 2024.

- 2.10 Op 27 en 28 februari 2024 heeft de adviseur telefonisch en per e-mail geprobeerd om contact te krijgen met de consument om opties voor een hypotheekaanvraag bij een andere partij te bespreken. Op 29 februari 2024 heeft de consument een e-mail gestuurd naar de adviseur, waarin hij aangeeft dat hij over het een en ander zelf contact gaat opnemen met de verkoper.
- 2.11 Direct na de ontvangst van de e-mail heeft de adviseur de consument geprobeerd te bellen. Omdat de consument niet opnam, heeft de adviseur een e-mail gestuurd waarin hij heeft aangegeven dat hij twee andere potentiële geldverstrekkers heeft gevonden. Hierop is geen reactie gekomen van de consument.
- 2.12 Begin maart 2024 heeft de consument een klacht ingediend bij de adviseur. Uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.
- 2.13 Op 15 maart 2024 heeft de verkoper de consument aansprakelijk gesteld voor het niet nakomen van de koopovereenkomst. De consument en de verkoper zijn overeengekomen dat de consument een bedrag van € 13.100,- (de helft van de contractuele boete) aan de verkoper betaalt en na betaling daarvan voor het meerdere gekweten zal zijn.

De klacht en de vordering van de consument

- 2.14 De consument vordert vergoeding van € 13.100,-, verhoogd met wettelijke rente vanaf 18 april 2024.
- 2.15 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden en tekort is geschoten in de nakoming van de gesloten dienstenovereenkomst. In het kader hiervan voert hij het volgende aan:
- *Klachtonderdeel 1:* De adviseur heeft (ten onrechte) de indruk gewekt dat de consument de benodigde geldlening voor de aankoop van de woning daadwerkelijk zou kunnen krijgen. De adviseur heeft ten onrechte gesteld dat de bankgarantie mogelijk was en dat de koopovereenkomst getekend kon worden. Ook beschikte de adviseur vanaf 9 januari 2024 over de inkomensgegevens van de consument.

- *Klachtonderdeel 2:* De adviseur heeft de consument onjuist geadviseerd over de koopovereenkomst omdat in de koopovereenkomst geen financieringsvoorbehoud is opgenomen. Ook heeft de adviseur nagelaten om de consument duidelijk te waarschuwen voor het sluiten van een koopovereenkomst zonder financieringsvoorbehoud.

Het verweer van de adviseur

- 2.16 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het over?

- 3.1 Het geschil tussen partijen komt in de kern neer op de vraag of de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden en of hij de door de consument gevorderde schade moet vergoeden. De commissie komt tot de conclusie dat de adviseur zijn zorgplicht niet heeft geschonden en geen schadevergoeding hoeft te betalen. Zij licht dat hieronder toe.

De klacht is deels niet-behandelbaar

- 3.2 Voordat de commissie inhoudelijk ingaat op de klacht, merkt de commissie op dat de klacht van de consument slechts gedeeltelijk in behandeling is genomen.
- 3.3 Voor zover de consument stelt dat de adviseur ook als (aankoop)makelaar is opgetreden (hetgeen door de adviseur is betwist) en in die hoedanigheid tekort is geschoten, merkt de commissie op dat zij niet bevoegd is om daarover te oordelen. Uit vraag 1 van het Reglement van Kifid volgt dat een klacht moet gaan over een financiële dienst.¹ Het doen van onderhandelingen en het regelen van de aankoop van een woning (aankoopbemiddeling) valt daar niet onder. Voor zover de consument vergoeding van zijn schade vanwege de rol van de adviseur als aankoopmakelaar heeft gevorderd, kan de grondslag voor deze vordering dus niet door de commissie worden beoordeeld omdat dit deel van de klacht niet behandelbaar is.²
- 3.4 De klacht over de rol van de adviseur met betrekking tot het adviseren over en bemiddelen tot het verkrijgen van een hypothecaire geldlening betreft wel een financiële dienst en daarover oordeelt de commissie als volgt.

¹ Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten

² GC Kifid nr. 2022-0015, 2024-0511 en 2025-0108, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken

Juridische kader

- 3.5 De adviseur (in zijn rol van hypotheekadviseur) moet bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.³ Dit 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.⁴ 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. Uitgangspunt hierbij is dat het om een inspanningsverplichting gaat en geen resultaatsverplichting. Of in het concrete geval sprake is van een zorgplichtschending hangt af van alle omstandigheden van het geval.

Heeft de adviseur zijn zorgplicht geschonden?

Klachtonderdeel 1

- 3.6 De consument heeft gesteld dat de adviseur de indruk heeft gewekt dat de consument de benodigde geldlening voor de aankoop van de woning daadwerkelijk zou kunnen verkrijgen.
- 3.7 De adviseur heeft deze stelling betwist en aangegeven dat hij enkel een indicatieve berekening heeft gemaakt. Hij heeft geen toezegging gedaan dat de consument een bepaald bedrag ook daadwerkelijk zou kunnen lenen.
- 3.8 Ingevolge artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) heeft als uitgangspunt te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – zijn stellingen moet bewijzen. Hier is de consument naar het oordeel van de commissie niet in geslaagd zodat niet is komen vast te staan dat de adviseur heeft gezegd dat de consument het benodigde bedrag ook daadwerkelijk zou kunnen lenen.
- 3.9 Hierbij merkt de commissie op dat het wel of niet verstrekken van een hypothecaire geldlening een beslissing is die aan de geldverstrekker is voorbehouden en buiten de invloedsfeer van de adviseur valt.

Klachtonderdeel 2

- 3.10 Verder voert de consument aan dat de adviseur heeft verzuimd om te adviseren om een financieringsvoorbehoud op te nemen in de koopovereenkomst althans dat de adviseur heeft nagelaten om de consument te waarschuwen voor het sluiten van een koopovereenkomst zonder financieringsvoorbehoud.

³ Artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

⁴ Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

- 3.11 De adviseur heeft deze stelling betwist en heeft aangevoerd dat hij de consument tijdens het telefoongesprek op 19 januari 2024 heeft gewaarschuwd voor het afsluiten van een koopovereenkomst zonder financieringsvoorbehoud. Ter onderbouwing hiervan heeft de adviseur door hem gemaakte aantekeningen van dit gesprek overlegd. Hierin staat het volgende: *'Heeft geboden zonder voorhoud financiering gewezen op risico!'*.
- 3.12 Uit de hoofdregel van artikel 150 Rv volgt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten, bij voldoende gemotiveerde betwisting door de wederpartij, haar stellingen moet bewijzen.
- 3.13 Tegenover de gemotiveerde en gedocumenteerde betwisting van de adviseur heeft de consument onvoldoende bewijs geleverd van zijn stelling. De consument is er daarom niet in geslaagd om het bewijs te leveren dat de adviseur hem niet heeft geïnformeerd of gewaarschuwd over het afsluiten van een koopovereenkomst zonder financieringsvoorbehoud.

Slotsom

- 3.14 De commissie komt tot de conclusie dat de twee klachtonderdelen ongegrond zijn en dat niet is komen vast te staan dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden of tekort is geschoten in de nakoming van de dienstenovereenkomst. Voor het toewijzen van de vordering is geen grond aanwezig.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht niet-behandelbaar voor zover de klacht ziet op het handelen van de adviseer in zijn hoedanigheid van aankoopmakelaar; en
- wijst de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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