Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0414

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

Datum uitspraak	26 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Nijhuis Advies, gevestigd te Hengevelde, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. Zorgplicht adviseur. De consument en haar partner hebben hun relatie beëindigd, waarbij zij zijn overeengekomen dat de consument de gezamenlijk woning zou overnemen en zij haar ex-partner zou uitkopen. Hiervoor moest de ex-partner worden ontslagen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de gezamenlijk geldlening en moest (om de uitkoopsom te kunnen voldoen) de geldlening worden verhoogd. Om dit te regelen, heeft de consument zich tot de adviseur gewend. Vervolgens heeft de adviseur contact opgenomen met de geldverstrekker om de mogelijkheden te bespreken. Omdat sprake was van dubbele bewoning is er uiteindelijk voor gekozen om de woning kadastraal te splitsen. Na de kadastrale splitsing kon er echter geen – zoals door de geldverstrekker verzocht – gevalideerd taxatierapport worden afgegeven. Hierdoor konden de door de consument gewenste wijzigingen van de geldlening niet worden gerealiseerd. Ook is de overeenkomst tussen de consument en de adviseur geëindigd. De consument beklaagt zich over de dienstverlening van de adviseur en zij vordert vergoeding van de splitsings- en taxatie-kosten. Ook vordert zij kwijtschelding van de openstaande factuur van de adviseur. Naar het oordeel van de commissie is de adviseur niet tekortgeschoten in de op hem rustende verplichtingen. De vorderingen 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de adviseur.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 6 maart 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de adviseur namen deel: de heer [naam], financieel adviseur.

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 In 2018 hebben de consument en haar (inmiddels ex-)partner een hypothecaire geldlening (met Basisvoorwaarden) bij Rabobank (hierna: de geldverstrekker) afgesloten voor de aankoop van een gezamenlijke woning. Er is sprake van dubbele bewoning van de woning: een deel van de woning wordt bewoond door de consument (en aanvankelijk haar partner), het andere deel van de woning wordt bewoond door de ouders van de consument.

2.2 Eind 2023 hebben de consument en haar ex-partner besloten om uit elkaar te gaan. Zij zijn overeengekomen dat de consument de woning zou overnemen en zij haar ex-partner zou uitkopen. Hiervoor moest de ex-partner worden ontslagen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de gezamenlijk geldlening en moest (om de uitkoopsom te kunnen voldoen) de geldlening worden verhoogd.

2.3 In verband hiermee heeft de consument zich eerst tot de geldverstrekker gewend. Die heeft aangegeven geen mogelijkheden te zien.

2.4 Vervolgens heeft de consument zich voor advies en bemiddeling inzake het aanpassen van de bestaande geldlening tot de adviseur gewend. Op 9 januari 2024 heeft een intake-gesprek plaatsgevonden. Op diezelfde datum hebben partijen een overeenkomst inzake advies en bemiddeling gesloten. Hierin is een adviesvergoeding van € 2.650,- overeengekomen.

2.5 De adviseur heeft vervolgens contact opgenomen met de geldverstrekker over het aanpassen van de geldlening. Per e-mail van 21 februari 2024 aan de geldverstrekker, heeft de adviseur de situatie van de consument toegelicht en gevraagd of hij op basis van de LTI-beheercriteria[1] een hypotheekaanvraag kan dienen. In die e-mail heeft de adviseur ook aangegeven dat de ouders van de consument ook op de kavel wonen.

2.6 Per e-mail van 22 februari 2024 heeft de geldverstrekker het volgende aan de adviseur bericht:

"N.a.v. ons telefoongesprek van gisteren mail ik nog ter bevestiging van wat wij hebben besproken. Wanneer er sprake is van inwoning is het niet mogelijk om te toetsen op basis van de beheerregels van een "uit elkaar gaan" dossier. Een optie zou dus kunnen zijn om de kavel kadastraal te splitsen, zodat de ouders met hun woning (omgebouwde schuur) op een gescheiden kadastraal perceel wonen.

[1] LTI staat voor Loan to income.

Dochter verkoopt dit deel dan aan haar ouders en behoudt eigen perceel zonder inwoning beperkingen
Aandachtspunt is wel dat enkel binnen het beheerbeleid de kosten voor de uitkoop van de eigenwoning kunnen worden gefinancierd, zie punt 9.2 uit ons beleid.
Ik zal ons mailverkeer bij ons in het systeem toevoegen bij de klant, zodat onze correspondentie altijd terug te vinden is.

Fijne dag verder.
PS: Aan deze mail kunnen geen rechten worden ontleend."

2.7 Op 24 april 2024 heeft de adviseur het volgende naar de geldverstrekker gemaild:

"Ik kom even terug op onderstaande mailwisseling.
De klant heeft inmiddels een gesprek gevoerd met de notaris. Het plan is nu als volgt: Voor de woning van de ouders wordt een eigen kadastraal perceel afgesplitst van het huidige perceel. Van dat perceel blijft [naam consument] eigenaar, zodat er geen koopprijs door de ouders verschuldigd is.
De hypotheek blijft gevestigd op het oude kadastrale perceel waar zich alleen de hoofdwoning op bevind.
Op deze manier is er niet langer sprake van inwoning.
Voordat we de notaris alles in gang laten zetten, stem ik dit eerst even met jou af.
Kun je me bevestigen dat dit voor de Rabobank een financierbare constructie is, er van uitgaande dat de LTI en LTV toets positief is?"

2.8 Na een rappel van de adviseur heeft de geldverstrekker per e-mail van 8 mei 2024, 14:31 uur, het volgende aan de adviseur gemaild:

"Mijn excuses, ik heb inderdaad antwoord ontvangen, maar helemaal vergeten om jou door te geven.
Het is nogal hectisch hier i.v.m. de starterscampagne 🟠 ‥ ◡̈
Maar het antwoord is positief dat ik heb ontvangen, zie hieronder:
Het is jammer dat we nog steeds geen beleid hebben voor mantelzorg. Dan zou dit mogelijk niet nodig geweest zijn.
Voor deze opzet geldt dan dat dit zou kunnen als het perceel gesplitst kan worden en ook los van elkaar verkocht kan worden.
Dan kunnen we het gesplitste deel financieren. Dit is wel afhankelijk van het taxatierapport."

2.9 Per e-mail van 8 mei 2024, 20:55 uur heeft de adviseur de in 2.8 genoemde e-mail doorgestuurd naar de consument en aan de consument geschreven:

"We hebben groen licht van de Rabobank.
Je kunt het notaris traject doorzetten."

2.10 Diezelfde avond heeft de consument richting de adviseur geantwoord dat ze er blij mee is en hem op de hoogte zal houden.

2.11 Vervolgens is de kadastrale splitsing van het perceel door de consument in gang gezet. Nadat het perceel kadastraal gesplitst was, is de woning getaxeerd. De taxateur heeft vervolgens aangegeven dat geen gevalideerd taxatierapport kon worden afgegeven omdat de woning niet als individuele woonruimte kon worden gezien.

2.12 Nu de woning niet kon worden getaxeerd kon de geldlening niet worden gewijzigd. De geldverstrekker heeft in zijn e-mail van 19 september 2024 nog andere mogelijkheden voor een financiering genoemd. De adviseur heeft de consument hierover geïnformeerd. Per e-mail van 23 september 2024 heeft de consument aan de adviseur laten weten dat ze teleurgesteld is in de gang van zaken.

2.13 Op 1 oktober 2024 heeft de consument met adviseur afgesproken dat hij andere opties uit zou werken, naast de opties die de geldverstrekker nog bood.

2.14 Per e-mail van 16 oktober 2024 aan de adviseur heeft de consument o.a. haar onvrede over de gang van zaken geuit. Ook heeft zij aangegeven dat zij nu (onnodige) kosten heeft gemaakt en zij graag een oplossing wil voor de kosten. Hierop heeft de adviseur per e-mail o.a. aangegeven dat hij, gezien de aansprakelijkstelling, zijn werkzaamheden gaat staken. Op 17 oktober 2024 heeft de adviseur een factuur van € 2.025,- naar de consument gestuurd. De consument heeft de factuur van de adviseur nog niet voldaan.

2.15 Vervolgens hebben partijen met elkaar gemaild over de door de adviseur verrichte werkzaamheden. Per 24 oktober 2024 heeft de adviseur voorgesteld om de dienstverlening voort te zetten. Van die mogelijkheid heeft de consument geen gebruik gemaakt. Verder uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.16 De consument heeft de geldlening via een andere adviseur overgesloten.

De klacht en de vordering van de consument

2.17 De consument vordert vergoeding van € 1.475,-, zijnde de kosten voor de splitsing (€ 725,-) en de kosten van de taxatie (€ 750,-). Daarnaast vordert de consument dat de commissie oordeelt dat zij de door de adviseur in rekening gebrachte advies- en bemiddelingskosten van € 2.025,- niet hoeft te betalen.

2.18 Aan deze vorderingen legt de consument ten grondslag dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. In het kader hiervan voert zij het volgende aan:

- *Klachtonderdeel 1: Onvolledig advies*
  De adviseur heeft de consument onjuist geïnformeerd. Volgens de adviseur was kadastrale splitsing van het perceel de oplossing voor haar situatie. Zij heeft haar twijfel over deze oplossing uitgesproken, maar de adviseur gaf aan dat dit de oplossing was. Hij heeft haar op dat moment geadviseerd om de kadastrale splitsing in gang te zetten. Hij heeft niet aangegeven dat er een risico zou zijn dat het niet zou lukken. Op basis van het advies van de adviseur heeft de consument stappen gezet en kosten gemaakt, die achteraf niet hebben geleid tot een haalbare oplossing. De adviseur had ook kunnen voorzien dat de woning niet voldeed aan de validatie-eisen van het NWWI.

- *Klachtonderdeel 2: Stopzetting van dienstverlening zonder oplossing en zonder alternatieven*
  De adviseur heeft zijn dienstverlening stopgezet zonder de eerder gemaakte afspraak na te komen over het onderzoeken van alternatieve opties naast die van de geldverstrekker. Hij heeft kortom zijn werkzaamheden beëindigd zonder resultaat en zonder alternatieven. Het is dan ook onredelijk dat de adviseur een factuur van € 2.025,- stuurt.

Het verweer van de adviseur

2.19 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 (klachtonderdeel 1) en of hij onterecht € 2.025,- in rekening heeft gebracht (klachtonderdeel 2). De commissie komt tot de conclusie dat beide klacht-onderdelen ongegrond zijn. Zij licht dat hieronder toe.

Wat houdt partijen verdeeld

3.2 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden Zie hetgeen hierover onder 2.18 is weergegeven.

3.3 Daartegenover heeft de adviseur het standpunt ingenomen dat hij niet is tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht ten opzichte van de consument. Er sprake was van een complexe aanvraag; dit had te maken met het inkomen van de consument en het feit dat sprake bleek te zijn van dubbele bewoning. De uitkomst van de hypotheektoetsing door de geldverstrekker kon hij niet vooraf inschatten. De adviseur heeft verschillende mogelijkheden onderzocht en besproken met de consument. Uiteindelijk is gekozen voor de optie van de kadastrale splitsing. De adviseur heeft zich tot het uiterste ingespannen om een oplossing te vinden voor de consument. Hij is dan ook niet aansprakelijk voor de gemaakte kosten. Deze kosten zijn gemaakt op basis van een door de geldverstrekker op voorhand goedgekeurde constructie. Uiteindelijk is het aan de geldverstrekker om te bepalen onder welke voorwaarden hij een geldlening wenst te verstrekken. De adviseur kan niet garanderen dat de geldverstrekker dat zal doen, hij heeft een inspanningsverplichting en daaraan heeft hij ruimschoots voldaan.

3.4 Verder heeft de adviseur gesteld dat geen andere aanbieders zijn onderzocht omdat dit geen onderdeel was van de opdracht; de opdracht was het aanpassen van de bestaande geldlening in verband met de beëindiging van de relatie van de consument. Ook zou de consument bij andere aanbieders een hogere hypotheekrente hebben gekregen en, gezien de complexiteit van de aanvraag, zou de aanvraag waarschijnlijk niet door de acceptatie-criteria zijn gekomen.

3.5 Daarnaast heeft de adviseur gesteld dat de opdracht was afgerond. De adviseur heeft zijn factuur gematigd tot € 2.025,-. Naar de mening van de adviseur is dit passend gezien zijn inspanningen in het dossier. De adviseur heeft aangeboden om nog andere opties te onderzoeken, maar de consument heeft daarvan geen gebruik gemaakt.

Juridisch kader

3.6 De rechtsverhouding tussen partijen is te kwalificeren als een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). In de uitvoering van de opdracht geldt als uitgangspunt dat een adviseur ten opzichte van de consument de zorg dient te betrachten de van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.[2] Dat houdt in 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. Daarbij geldt dat de adviseur een inspanningsverplichting heeft en geen resultaatsverplichting. Ook kan een adviseur geen garantie over de financiering geven; het wel of niet verstrekken van een hypothecaire geldlening een beslissing is die aan de geldverstrekker is voorbehouden en buiten de invloedssfeer van de adviseur valt.

Klachtonderdeel 1: Onvolledig advies

3.7 Met betrekking tot de stelling van de consument dat de adviseur haar onvolledig heeft geadviseerd, oordeelt de commissie als volgt.

3.8 In feite komen de verwijten van de consument erop neer dat de adviseur bij de consument de indruk heeft gewekt dat de kadastrale splitsing van het perceel dé oplossing was voor haar situatie en dat als deze splitsing was doorgevoerd, de geldverstrekker de bestaande geldlening zou aanpassen.

3.9 Hoewel de commissie zich de teleurstelling van de consument over de afwijzing van de geldverstrekker goed kan voorstellen, is zij van oordeel dat nergens uit blijkt dat de adviseur bij de consument de indruk heeft gewekt dat de geldverstrekker na de kadastrale splitsing ook daadwerkelijk de bestaande geldlening zou aanpassen. Zo blijkt uit de e-mail van de geldverstrekker van 8 mei 2024 (zie 2.8), dat de geldverstrekker het gesplitste deel kan financieren, maar dat dit wel afhankelijk van het taxatierapport is. Die e-mail is doorgestuurd naar de consument. Zij had dus kunnen weten dat enkel de splitsing onvoldoende was en dat een taxatierapport nodig was. Ook blijkt niet van een concrete toezegging door de adviseur. De woorden van de adviseur (‘*We hebben groen licht van Rabobank*’) in de e-mail van 8 mei 2024 kunnen, mede gelet op de e-mail van de geldverstrekker die daaronder hangt, niet worden gezien als een concrete toezegging dat de aanpassing van de geldlening hoe dan ook zou lukken.

[2] Hoge Raad 6 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:CA1725, r.o. 3.4.2., te vinden op www.rechtspraak.nl en artikel 7:401 BW.

3.10 Ook het enkele feit dat de adviseur, ondanks een eerdere afwijzing door de geldverstrekker, desalniettemin zijn best heeft gedaan om een oplossing te vinden voor de situatie van de consument, kan evenmin worden opgevat als een toezegging omtrent de haalbaarheid.

3.11 Hierbij merkt de commissie op dat het de adviseur ook niet aan te rekenen is dat de geldverstrekker de aanvraag heeft afgewezen, omdat geen gevalideerd taxatierapport kon worden afgegeven. De beslissing tot het aangaan/wijzigen van een hypothecaire geldlening rust nu eenmaal bij de geldverstrekker en niet bij de adviseur. De adviseur heeft daarin geen zeggenschap noch verantwoordelijkheid.[3] Hierbij merkt de commissie op dat van de adviseur ook niet kan worden verwacht dat hij op de hoogte is van de validatie-eisen van de NWWI; de adviseur is immers geen taxateur en het is uiteindelijk aan de ingeschakelde taxateur om te bepalen of hij een taxatierapport kan afgeven.

3.12 De commissie concludeert uit dit alles dat onvoldoende is komen vast te staan dat de adviseur een fout heeft gemaakt. Gelet op het voorgaande is dit klachtonderdeel ongegrond.

Klachtonderdeel 2: Stopzetting van dienstverlening zonder oplossing en zonder alternatieven

3.13 Wat betreft het klachtonderdeel over het stopzetten van de dienstverlening oordeelt de commissie als volgt.

3.14 Zoals door de consument in het klachtformulier genoemd, bestond de opdracht uit het aanpassen van de bestaande geldlening. Uit de door partijen ingediende stukken blijkt dat de adviseur de consument heeft geadviseerd over de mogelijkheden om de bestaande geldlening aan te passen. Ook heeft de adviseur bemiddeld tussen de consument en de geldverstrekker over de aanpassing van de bestaande geldlening. Gelet hierop heeft de adviseur naar het oordeel van de commissie de overeenkomst van opdracht uitgevoerd en is de opdracht ook voltooid. Dat de bestaande geldlening vanwege het ontbreken van een gevalideerd taxatierapport uiteindelijk niet kon worden aangepast maakt het voorgaande niet anders. Hiervoor is mede van belang dat op de adviseur een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting rust. Ook merkt de commissie op dat de adviseur nadat de opdracht was voltooid, heeft aangeboden om nog andere opties te onderzoeken; van dat aanbod heeft de consument geen gebruik gemaakt.

3.15 Nu de overeenkomst van opdracht door de adviseur is uitgevoerd, mocht de adviseur het overeengekomen honorarium in rekening brengen bij de consument. Dit betekent dat het klachtonderdeel ongegrond is.

[3] O.a. GC Kifid nr. 2021-0680.

Slotsom

3.16 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 overeenkomst. Voor het toewijzen van de vorderingen is geen grond aanwezig.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak 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