Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0136

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	14 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Hypotheek Visie Alkmaar B.V., gevestigd te Best, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht adviseur. De consument heeft de adviseur ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij het verhogen van zijn hypothecaire geldlening. De adviseur heeft het rentevoorstel waarvan de consument gebruik wilde maken niet tijdig aan de consument verstrekt. Daardoor is het rentevoorstel niet binnen de gestelde termijn getekend aan de geldverstrekker geretourneerd, waardoor het voorstel is komen te vervallen. De consument vordert vergoeding van de schade die hij hierdoor stelt te lijden. De commissie is van oordeel dat de adviseur zijn zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. De commissie is echter niet gebleken dat hierdoor schade is ontstaan. 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.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 november 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de adviseur was aanwezig: de heer [naam 1]. De adviseur werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. C.D. Oskam, 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 In 2021 heeft de consument zich gewend tot de adviseur voor advies en bemiddeling bij het verhogen van zijn hypothecaire geldlening. De consument wenste een aanvullende lening op zijn bestaande hypothecaire geldlening om met het geld van die aanvullende lening te beleggen.

2.2 Op 6 januari 2022 heeft de adviseur een aanvullende hypothecaire geldlening van € 268.000,- aangevraagd bij Merius, de geldverstrekker van de bestaande hypothecaire geldlening van de consument.

2.3 Op 7 januari 2022 heeft Merius een rentevoorstel gedaan. Dit voorstel hield in dat de bestaande hypothecaire geldlening van de consument zou worden verhoogd met een annuïtair leningdeel van € 48.097,- en een aflossingsvrij leningdeel van € 147.500,-, tegen een rentepercentage van 1,70% met een rentevaste periode van 20 jaar. In het rentevoorstel is het volgende opgenomen:

"Getekend rentevoorstel geldig tot	*6 mei 2022* *Deze datum geldt als we het voorstel vóór 28 januari 2022 getekend hebben ontvangen en de vereiste documenten voor 13 april 2022 in ons bezit zijn."*

2.4 Op 13 januari 2022 heeft adviseur de consument geïnformeerd dat hij de mogelijkheid gaat onderzoeken om de bestaande hypothecaire geldlening van de consument over te sluiten naar een andere geldverstrekker en daarbij de geldlening te verhogen. Op verzoek van de adviseur heeft een andere geldverstrekker op 25 januari 2022 een rentevoorstel gedaan. Dat voorstel heeft de adviseur op dezelfde dag naar de consument gestuurd.

2.5 De consument heeft de adviseur in januari 2022 meermaals verzocht om het rentevoorstel van Merius van 7 januari 2022 aan hem te verstrekken. Op 5 februari 2022 heeft de adviseur de consument laten weten dat de consument het rentevoorstel van 7 januari 2022 op het kantoor van de adviseur kan ophalen. Op 7 februari 2022 heeft de consument het rentevoorstel van 7 januari 2022 opgehaald. Op 11 februari 2022 heeft de consument het rentevoorstel van 7 januari 2022 getekend bij de adviseur ingeleverd, waarna de adviseur het getekende voorstel bij Merius heeft ingediend.

2.6 Aangezien het rentevoorstel van 7 januari 2022 niet binnen gestelde termijn getekend was ingeleverd bij Merius, heeft de adviseur op 28 februari 2022 aan Merius gevraagd of zij het rentevoorstel van 7 januari 2022 gestand wil doen. Merius heeft diezelfde dag geantwoord dat zij het rentevoorstel van 7 januari 2022 niet gestand wil doen. Een nadere poging van de adviseur om het rentepercentage van het rentevoorstel van 7 januari 2022 voor de consument te verkrijgen is op niets uitgelopen.

2.7 Op 10 maart 2022 heeft de adviseur een nieuwe aanvraag ingediend bij Merius. Op 15 maart 2022 heeft Merius een nieuw rentevoorstel gedaan. Dit voorstel hield in dat de bestaande hypothecaire geldlening van de consument zou worden verhoogd met een annuïtair leningdeel van € 48.378,- en een aflossingsvrij leningdeel van € 147.500,-, tegen een rentepercentage van 2,45% met een rentevaste periode van 20 jaar. De consument heeft dit nieuwe rentevoorstel van Merius niet geaccepteerd.

2.8 Op 24 juni 2022 heeft de consument een klacht ingediend bij de adviseur. Op 27 oktober 2022, 3 november 2022 en 3 januari 2023 heeft de consument verzocht om een reactie op zijn klacht. Op 6 februari 2023 heeft de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de adviseur de klacht van de consument afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht van de consument geleid, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.9 De consument meent dat de adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening. De consument legt hieraan het volgende ten grondslag.

2.10 De adviseur heeft – ondanks herhaaldelijke verzoeken van de consument daartoe – nagelaten om het rentevoorstel van Merius van 7 januari 2022 (hierna: het rentevoorstel) tijdig aan de consument te verstrekken. Het rentevoorstel is hierdoor niet tijdig getekend aan Merius geretourneerd, waardoor het rentevoorstel is komen te vervallen.

2.11 Daarnaast heeft de adviseur niet voortvarend gehandeld nadat het vervallen rentevoorstel op 11 februari 2022 bij Merius was ingediend. De adviseur had op 11 februari 2022 direct contact met Merius moeten opnemen met de vraag of Merius het rentevoorstel gestand kon doen. De adviseur had zo snel mogelijk duidelijkheid moeten krijgen over het antwoord op die vraag zodat hij voor de consument, indien Merius niet bereid was om het rentevoorstel gestand te doen, nog het rentepercentage van 11 februari 2022 (1,80%) kon verkrijgen. Dit heeft de adviseur niet gedaan. Aangezien de consument de rente zag stijgen heeft hij de adviseur vanaf 11 februari 2022 bijna dagelijks verzocht om contact met Merius op te nemen. Uiteindelijk heeft de adviseur pas op 28 februari 2022 een e-mailbericht aan Merius gestuurd over het rentevoorstel. Dat is veel te laat.

2.12 De consument heeft lang moeten wachten op een reactie op zijn klacht. Na vele herinneringen heeft de consument uiteindelijk een reactie ontvangen van de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de adviseur. In die reactie staan veel fouten.

2.13 De consument vordert de contante waarde van het verschil in rentelasten tussen de rente van het rentevoorstel van 7 januari 2022 en de huidige rente. Daarnaast vordert de consument een nader te bepalen vergoeding voor het niet kunnen investeren van het geld van de gewenste aanvullende lening. Tot slot vordert de consument een nader te bepalen vergoeding voor het lange wachten op een reactie op zijn klacht.

Het verweer

2.14 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 het om gaat

3.1 Deze zaak draait om de vraag of de adviseur toerekenbaar tekortgekomen is in de naleving van zijn zorgplicht jegens de consument en zo ja, of de adviseur gehouden is de gevorderde schade te vergoeden.

De adviseur is tekortgeschoten in de naleving van zijn zorgplicht

3.2 Voor de beoordeling van de klacht is van belang dat een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen tussen de consument en de adviseur. De adviseur is bij de uitvoering van zijn opdracht gehouden om de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen (artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage). 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.[1] Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij de voortgang van een hypotheekaanvraag bewaakt en de tijdlijnen in de gaten houdt.

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat het rentevoorstel door toedoen van de adviseur niet tijdig getekend aan Merius is geretourneerd, waardoor het rentevoorstel is komen te vervallen. Daarmee staat vast dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht door er geen zorg voor te dragen dat het rentevoorstel tijdig getekend door Merius werd ontvangen.

3.4 De commissie is verder met de consument van oordeel dat de adviseur voortvarender had moeten handelen na het indienen van het vervallen rentevoorstel op 11 februari 2022. Het lag op de weg van de adviseur om binnen bekwame tijd na 11 februari 2022 contact op te nemen met Merius om te vragen of zij het rentevoorstel gestand kon doen en om zo snel mogelijk een nieuw rentevoorstel aan te vragen om de rente te laten vastzetten. Dit geldt vooral nu de rentes van Merius in die periode stegen. Door pas op 28 februari 2022, derhalve ruim twee weken na het indienen van het vervallen rentevoorstel, contact op te nemen met Merius over het vervallen rentevoorstel, heeft de adviseur naar het oordeel van de commissie niet gehandeld zoals van een bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.

3.5 De commissie concludeert dat de adviseur toerekenbaar is tekortgekomen in de naleving van zijn zorgplicht jegens de consument.

[1] Zie het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2023, ECLI:NL:HR:2003:AF0122.

De gestelde schade staat niet vast

3.6 De vervolgvraag is of de door de consument gevorderde schade voor vergoeding in aanmerking komt. De adviseur dient schade te vergoeden die de consument heeft geleden als het gevolg van zijn tekortschieten.[2] De te vergoeden schade die de consument heeft geleden moet worden begroot door een vergelijking te maken tussen de werkelijke situatie waarin de consument zich nu bevindt, en de hypothetische situatie waarin hij zich zou hebben bevonden als de adviseur niet was tekortgekomen in de naleving van zijn zorgplicht jegens de consument.

3.7 De consument vordert het verschil in rentelasten tussen de rente van het rentevoorstel en de huidige rente. De adviseur heeft hiertegen (onder meer) ingebracht dat de consument uiteindelijk geen aanvullende lening heeft afgesloten, zodat de consument geen hogere rentelasten betaalt. Dit verweer van de adviseur slaagt. De commissie is niet gebleken dat de consument alsnog een aanvullende lening heeft afgesloten tegen een hogere rente dan de rente van het rentevoorstel. Dit betekent dat voor de commissie niet is komen vast te staan dat daadwerkelijk schade bestaande uit hogere rentelasten is ontstaan.

3.8 De consument vordert ook een vergoeding van schade die hij stelt te lijden doordat hij het geld van de gewenste aanvullende lening niet heeft kunnen investeren. De adviseur heeft hiertegen (onder meer) ingebracht dat de consument niet heeft gesteld en ook niet heeft bewezen op welke wijze hij het geld zou hebben geïnvesteerd en welk rendement daarmee zou worden behaald. Dit verweer van de adviseur slaagt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat schade is ontstaan doordat de consument het geld van de gewenste aanvullende lening niet heeft kunnen investeren.

De commissie concludeert dat niet is komen vast te staan dat schade is ontstaan als gevolg van het tekortkomen van de adviseur in de naleving van zijn zorgplicht jegens de consument. De commissie zal de vorderingen van de consument dan ook afwijzen.

Klachtafhandeling

3.9 De consument heeft zich beklaagd over de wijze waarop de adviseur zijn klacht heeft afgehandeld. Hij vordert een vergoeding voor het feit dat hij lang heeft gewacht op een reactie op zijn klacht. De adviseur heeft erkend dat de consument lang heeft moeten wachten op een reactie op zijn klacht.

3.10 De commissie is met de consument van oordeel dat de adviseur niet adequaat heeft gereageerd op de klacht van de consument. De commissie is echter niet gebleken dat de consument schade heeft geleden doordat hij lang op een reactie heeft moeten wachten. De vordering tot vergoeding van een nader te bepalen bedrag in verband met het wachten op een reactie zal dan ook worden afgewezen.

---

[2] Zie artikel 6:74 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage.

Conclusie

3.11 De commissie is van oordeel dat de adviseur toerekenbaar tekortgekomen is in de naleving van zijn zorgplicht jegens de consument. Voor de commissie is echter niet komen vast te staan dat hierdoor schade is ontstaan. De vorderingen van de consument worden dan ook afgewezen.

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 6:74

1. *Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.*
2. *Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt lid 1 slechts toepassing met inachtneming van hetgeen is bepaald in de tweede paragraaf betreffende het verzuim van de schuldenaar.*

Artikel 7:401

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