Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0107

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. dr. ing. A. J. Verdaas,
mr. dr. N. Strohmaier, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	5 februari 2024
Klacht van	de heer [naam 1], verder te noemen de consument 1 en mevrouw [naam 2], verder te noemen consument 2 en samen te noemen de consumenten
Tegen	Reinders Assurantiën B.V., gevestigd te Coevorden, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. De klacht van de consumenten dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht, wordt ongegrond geacht. De daarop gebaseerde vordering wordt daarom 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 20 november 2023. Op de hoorzitting was consument 1 aanwezig, samen met zijn gemachtigde de heer mr. J. Velten, kantoorhoudende te Zwolle. Namens de adviseur waren aanwezig de heer [naam 3] (adviseur verzekeringen en hypotheken), de heer [naam 4] (CFO) en de heer [naam 5], (compliance officer). De adviseur werd bijgestaan door mr. [naam 6], jurist beroepsaansprakelijkheid bij de Vereende N.V..

1.3 De consumenten en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consumenten hebben in november 2021 een koopovereenkomst voor een woning afgesloten zonder financieringsvoorbehoud.

2.2 Voor het verkrijgen van een financiering voor de woning hebben de consumenten met de adviseur een overeenkomst van opdracht gesloten.

2.3 De consument 1 is zelfstandig ondernemer en consument 2 is in loondienst.

2.4 Op 1 december 2021 heeft de adviseur de consumenten gemaild: *"(...) Voor [voornaam]* [consument 1] *is het van belang dat hij 2021 zo snel mogelijk afrond (aangifte en jaarrekening definitief laten doen).(...)"*

2.5 De financieringsaanvraag wordt bij Florius ingediend omdat de verstrekkingsvoorwaarden het beste aansluiten bij de wensen van de consumenten. Het op 7 februari 2022 bij Florius aangevraagde renteaanbod hebben de consumenten voor akkoord ondertekend en dat is tijdig, op 15 februari 2022, geretourneerd naar Florius. In dit renteaanbod is een rente voor 20 jaar vast aangeboden van 1,64%. Het renteaanbod is geldig tot en met 10 mei 2022.

2.6 In het renteaanbod staat dat de aanvraag wordt beoordeeld na ontvangst van de opgevraagde documenten en een offerte wordt toegestuurd als alle informatie positief is beoordeeld. In het renteaanbod staat ook dat het mogelijk is dat buiten de al opgevraagde documenten nog extra aanvullende documenten nodig zijn en deze dan graag worden ontvangen.

2.7 Op 8 februari 2022 heeft de adviseur de consumenten gevraagd de in het renteaanbod genoemde documenten via het klantportaal toe te sturen. De adviseur heeft de consumenten hieraan diverse keren herinnerd, de laatste keer op 25 maart 2022. Kort hierna hebben de consumenten aan dit verzoek voldaan waarop deze documenten op 31 maart 2022 naar Florius zijn gestuurd, met uitzondering van het taxatierapport omdat dat rapport er nog niet was.

2.8 Florius, die zelf het inkomen van ondernemers vaststelt, is na ontvangst van deze documenten het inkomen van consument 1 gaan bepalen. Florius heeft toen opgemerkt dat de consument meer dan één bv. op zijn naam had staan en de cijfers van zijn onderneming in concept waren. Om die reden heeft Florius aanvullende documenten opgevraagd en om een toelichting van de accountant verzocht van consument 1. De consumenten hebben deze stukken op 7 april 2022 en 8 april 2022 toegestuurd waarna de adviseur de stukken op 13 april 2022 heeft doorgestuurd naar Florius.

2.9 Florius heeft op 21 april 2022 de financieringsaanvraag afgewezen omdat de solvabiliteit- en liquiditeitsratio's van één van de bv's van consument 1 onvoldoende werden geacht.

2.10 De adviseur heeft hierop Florius gevraagd de afwijzing toe te lichten. Toen bleek dat een andere financieringsopzet waarbij eigen middelen zouden worden ingebracht wel gehonoreerd zou kunnen worden. Partijen hebben toen hun aandacht op deze andere financieringsopzet gericht.

2.11 De adviseur heeft toen ook andere geldverstrekkers benaderd om te onderzoeken of deze wel bereid waren de financiering te verstrekken op basis van de door Florius vastgestelde ratio's. Dit bleek niet het geval te zijn.

2.12 Hierop heeft de adviseur weer contact met Florius opgenomen, waarop Florius hem haar berekeningsmethode van de solvabiliteits- en liquiditeitsratio's heeft toegelicht. Daarop heeft de adviseur contact met BLG gelegd om te vragen naar de eventuele mogelijkheden in verband met het specifieke geval van consument 1. Hierbij heeft de adviseur de reden van afwijzing van Florius toegelicht en aangegeven dat de accountant van consument 1 de solvabiliteits- en liquiditeitsratio's kon verklaren. BLG heeft toen laten weten bereid te zijn de financieringsaanvraag te beoordelen. BLG heeft de initiële aanvraag vervolgens gehonoreerd en de consumenten op 20 mei 2022 een offerte aangeboden.

2.13 De consumenten hebben van de offerte van BLG geen gebruik gemaakt. Zij hebben gebruik gemaakt van een via een andere adviseur verkregen financiering. De nieuwe woning is op 1 juli 2022 overgedragen aan de consumenten.

2.14 Consument 1 heeft in zijn mail van 12 juli 2022 de adviseur geschreven dat hij overweegt *'een klachtenprocedure alsmede een claim op te starten'*. In deze mail staat dat Florius de voorkeur genoot vanwege haar voorwaarden. Verder heeft consument 1 in die mail zijn ongenoegen geuit over de handelwijze van de adviseur zoals het zijns inziens niet controleren van ingestuurde stukken en zijn slechte bereikbaarheid. Ook heeft consument 1 verwezen naar zijn mail die hij op 13 april 2022 naar de adviseur toestuurde waarin hij - kort gezegd - heeft geklaagd over de communicatie en de voortgang van de financierings-aanvraag.

2.15 Nadat het partijen niet is gelukt om in onderling overleg tot een oplossing van de gerezen problemen te komen, hebben de consumenten hun klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.16 De consumenten klagen er - kort gezegd - over dat de adviseur onzorgvuldig jegens hen heeft gehandeld waardoor zij schade hebben geleden die de adviseur moet vergoeden. De consumenten dragen hiervoor - samengevat - drie argumenten aan.

2.17 Allereerst zijn de consumenten van mening dat uit de feiten blijkt dat de adviseur teveel opdrachten had aangenomen waardoor hij die verschillende opdrachten niet gelijktijdig kon uitvoeren. Hierdoor kon de adviseur hun financieringsaanvraag niet deugdelijk behandelen met als gevolg dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals een zorgvuldig opdrachtnemer betaamt.

2.18 Zo heeft de adviseur op geen enkele manier de minimale vereisten gedeeld die Florius stelt aan een financieringsaanvraag. Daarnaast heeft de adviseur volstrekt onvoldoende toegezien op de in te dienen stukken en deze - in strijd met zijn eigen advies - koud doorgestuurd naar Florius. In het geval dat de adviseur de stukken wel bestudeerd of gecontroleerd had dan was hij wellicht tot de conclusie gekomen dat die stukken niet aan de vereisten van Florius voldeden.

2.19 Hiernaast stellen de consumenten dat de adviseur, wellicht ook door de drukte, na heeft gelaten om tijdig of gelijktijdig bij twee verschillende geldverstrekkers een financierings-aanvraag in te dienen. Volgens de adviseur was dat niet nodig. De consumenten vinden dat het aanvragen van meer offertes van de adviseur verwacht mocht worden, omdat consument 1 ondernemer is en de adviseur wist dat de woning zonder financierings-voorbehoud was gekocht en omdat de exceptionele stijging van de rentes medio februari 2022 een feit van algemene bekendheid was. De consumenten voegen hieraan toe dat de adviseur ook meer geldverstrekkers had moeten benaderen omdat hij had verteld dat Florius minder flexibel was en de adviseur dit lijkt te erkennen door meteen na de afwijzing door Florius elders een financieringsaanvraag in te dienen.

2.20 De consumenten wijzen in dit verband nog naar een uitspraak van de Geschillencommissie[1] waarin volgens hen is geoordeeld dat onder omstandigheden van een adviseur verwacht mag worden dat *"hij zo spoedig mogelijk na het verkrijgen van de opdracht financierings-aanvragen aan tenminste twee verschillende financiële instelling[en] had gericht."*

2.21 Dat de adviseur bij meer dan één geldverstrekker een financieringsaanvraag had kunnen indienen leiden de consumenten ook af uit het dienstverleningsdocument waarin staat dat de adviseur een groot aantal hypotheken vergelijkt en bekeken wordt welke hypotheken passen bij een consument en diens situatie.

2.22 Met hun derde argument verwijten de consumenten de adviseur dat hij heeft nagelaten tijdig en deugdelijk bij Florius te informeren naar de juiste specificaties die door haar worden gesteld aan een financieringsaanvraag, zoals een onderbouwing van een accountant. Een dergelijke onderbouwing is wel opgevraagd door een andere hypotheekadviseur die de consumenten na de afwijzing door Florius hebben geraadpleegd. Het is deze andere adviseur wel gelukt om binnen twee weken na de aanvraag een bindende offerte te verkrijgen, aldus de consumenten. De consumenten leiden hieruit af dat de onderbouwing van de accountant kennelijk nodig was om een hypotheek te verkrijgen.

2.23 De consumenten vorderen dat de adviseur € 25.051,- zal betalen, te vermeerderen met de wettelijke rente en de kosten van het geschil waaronder het salaris van de gemachtigde. Het schadebedrag bestaat uit twee onderdelen. Een bedrag van € 9.000,- houdt verband met het verschil in rentelasten die de consumenten zouden hebben gehad als de adviseur in februari 2022 naast de aanvraag bij Florius ook een aanvraag bij BLG had ingediend en de consumenten van die aanvraag gebruik hadden kunnen maken. Het tweede onderdeel van de schadevordering houdt verband met het niet kunnen meeverhuizen van de rente en is begroot op € 16.051,-.

[1] Kifid GC 29 juli 2020, nr. 2020-619, te raadplegen op www.kifid.nl.

Het verweer

2.24 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 het om gaat

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur tekortgeschoten is in zijn dienstverlening tegenover de consumenten en als dat het geval is of de vordering van de consumenten moet worden toegewezen. De commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering van de consumenten moet worden afgewezen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Toetsingskader uitvoering overeenkomst van opdracht

3.2 De rechtsverhouding tussen de consumenten en de adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van de consumenten een zorgplicht.

3.3 De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever (in dit geval de consumenten) de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.[2] 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 verstrekte adviezen aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de consumenten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag verder worden verwacht dat hij de consumenten zodanig informeert over de gevolgen van hun keuze, dat de consumenten een weloverwogen beslissing kunnen nemen.

De adviseur is niet jegens de consumenten tekortgeschoten

3.4 De adviseur heeft de mening van de consumenten over de slechte kwaliteit van zijn dienstverlening gemotiveerd weersproken.

[2] HR 6 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:CA1725, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De commissie volgt de adviseur in zijn toelichting dat voor zover de communicatie niet optimaal zou zijn verlopen, bijvoorbeeld vanwege de drukte, dit niet zonder meer tot schadeplichtigheid leidt. En voorts dat niet gesteld is dat de communicatie gedurende het gehele financieringstraject moeizaam is verlopen. Maar los hiervan biedt het dossier naar het oordeel van de commissie geen houvast voor de stelling van de consumenten dat de communicatie en de drukte van negatieve invloed is geweest op het aanvraagproces of dat de begeleiding zou hebben gehaperd vanwege onvoldoende tijd van de adviseur. Gesteld noch gebleken is dat de opgevraagde documenten niet tijdig zijn ingediend door de adviseur.

3.5 De adviseur heeft de stelling van de consumenten dat hij op geen enkele manier de minimale vereisten die Florius aan een financieringsaanvraag stelt met hen deelde, gemotiveerd weersproken. De adviseur heeft verwezen naar zijn overgelegde aantekeningen van de telefoongesprekken die hij met hen heeft gevoerd. In deze aantekeningen over een telefoongesprek in november 2021 staat dat de door Florius gehanteerde ratio's zijn gedeeld met de consumenten. Pas tijdens de mondelinge behandeling heeft consument 1 opgemerkt dat die aantekeningen niet als bewijs kunnen dienen omdat die aantekeningen ook nadien door de adviseur kunnen zijn opgesteld. De adviseur heeft dit toen met klem weersproken. De commissie overweegt als volgt.

3.6 De commissie acht geen aanleiding aanwezig te veronderstellen dat de gemaakte aantekeningen door de adviseur nadien zouden zijn opgesteld. Bovendien is dit voor de beoordeling van de klacht ook niet relevant. In dit geval staat namelijk vast dat het Florius is (en niet de adviseur) die het zakelijk inkomen van een ondernemer (consument 1) bepaalt nadat het dossier door haar compleet wordt geacht. En dit leidt ertoe dat op de adviseur geen verplichting rustte om de ingestuurde financiële documenten op de ratio's te controleren of die ratio's zelf vast te stellen. Dit nog los van zijn niet of onvoldoende betwiste stelling dat hij daartoe ook niet in staat hoefde te zijn. Gelet hierop kan hetgeen de consumenten over het 'koud doorsturen' van documenten hebben aangevoerd, hen niet baten.

3.7 De door de consument 1 tijdens de mondelinge behandeling geponeerde stelling over het door de adviseur niet (tijdig) opvragen van de definitieve jaarcijfers over 2021, leidt niet tot een ander oordeel, omdat het dossier voor deze stelling geen houvast biedt. De commissie verwijst in dit verband naar overweging 2.4, maar ook naar de in het dossier aanwezige e-mail van 25 maart 2022 waarin de adviseur nog eens expliciet aan de consumenten om het toesturen van de betreffende jaarcijfers vraagt.

3.8 Over de stelling van de consumenten dat de adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn zorgplicht omdat hij zou hebben nagelaten tijdig of gelijktijdig bij twee geldverstrekkers een financieringsaanvraag in te dienen, oordeelt de commissie als volgt.

3.9 Met de adviseur is de commissie van oordeel dat de gestelde verplichting niet is te baseren op de door de consumenten aangevoerde feiten en omstandigheden.

3.10 Allereerst omdat, zoals tussen partijen vaststaat, de keuze voor Florius weloverwogen was vanwege de zeer aantrekkelijke voorwaarden. En ook omdat de adviseur de overige argumenten, waaronder het ontbreken van het financieringsvoorbehoud, de inhoud van het dienstverleningsdocument, de aangehaalde jurisprudentie, het niet verrichten van vooronderzoek en de stijgende rente gemotiveerd heeft weersproken.

3.11 Over het ontbreken van het financieringsvoorbehoud heeft de adviseur onweersproken gesteld dat hij op de vraag van consument 1 of hij een woning zonder financierings-voorbehoud kon kopen antwoordde dat hij geen antwoord kon geven op die vraag. En hij dit niet kon doen omdat hij niet beschikte over de jaarcijfers van de onderneming van consument 1.

3.12 Dat, zoals de consumenten stellen, uit het dienstverleningsdocument volgt dat de adviseur zich verplicht heeft meer dan één offerte aan te vragen, is feitelijk onjuist. Dat staat er niet in. In dat document staat slechts dat de adviseur hypotheken zal vergelijken om te bekijken welke passen bij een consument, zie hiervoor onder 2.21.

3.13 Meer in algemene zin is de commissie met de adviseur van oordeel dat het antwoord op de vraag of hij gehouden is tot het tegelijkertijd aanvragen van meer dan één offerte afhangt van de specifieke feiten en omstandigheden van het geval, maar dat dit niet gebruikelijk is. Niet gebleken is dat er voor de adviseur aanleiding was om te veronderstellen dat de aanvraag niet zou worden geaccepteerd. De adviseur had geen reden om aan de juistheid van de ingediende stukken over het bedrijf van consument 1 te twijfelen. Pas na de afwijzing door Florius is gebleken dat de aanvraag werd afgewezen vanwege de door Florius gehanteerde berekeningsmethodiek.

3.14 Ook uit de door de consumenten aangehaalde jurisprudentie volgt dat het niet gebruikelijk is om twee offertes tegelijkertijd aan te vragen, maar dat dit onder specifieke feiten en omstandigheden van het geval wel geboden kan zijn. Bovendien is op deze jurisprudentie de gestelde verplichting niet te baseren, omdat de feiten die daarin aan de orde waren sterk verschillen van de feiten van dit geval. Naar het oordeel van de commissie zijn er in dit geval geen feiten en/of omstandigheden komen vast te staan die de adviseur ertoe had moeten brengen om twee offertes tegelijkertijd aan te vragen.

3.15 Verder volgt de commissie de adviseur in zijn toelichting dat er geen reden was om een vooronderzoek te doen naar de verstrekkingscriteria van Florius. De adviseur heeft onweersproken gesteld dat hij de door Florius gehanteerde berekeningsmethodiek niet had kunnen en hoeven voorzien. Niet alleen omdat die methodiek niet in de kredietgids van Florius staat beschreven, maar ook omdat Florius zelf het inkomen bepaalt. Verder volgt de commissie de stelling van de adviseur dat hij het was die na de afwijzing door Florius om een verklaring van de accountant heeft gevraagd. Het argument van de consumenten dat de adviseur in zijn dienstverlening tekort zou zijn geschoten omdat het een andere adviseur is gelukt binnen 14 dagen een offerte te verkrijgen, leidt niet tot een ander oordeel.

Enerzijds omdat onbekend is op basis van welke stukken die aanvraag is ingediend en anderzijds omdat gebleken is dat de offerte op andere uitgangspunten is gebaseerd.

3.16 Over de stelling dat de adviseur meer dan één offerte had moeten aanvragen vanwege de stijgende rente, overweegt de commissie als volgt. De adviseur heeft hierover opgemerkt dat de verklaringen van de consumenten tegenstijdig zijn. Zo stellen de consumenten in de bijlage bij het klachtformulier dat de rente is gaan stijgen op 12 februari 2022 en dat is na de na de indiening van de financieringsaanvraag op 7 februari 2022. Dat op het moment van de aanvraag van een stijgende rente geen sprake was, staat hiermee volgens de adviseur vast. Gaandeweg de procedure nemen de consumenten echter het standpunt in dat de rente al in januari 2022 is gaan stijgen, maar toen was de rente nog niet aan het stijgen, aldus de adviseur. De commissie is van oordeel dat los van deze tegenstrijdigheid in de standpunten van de consumenten heeft te gelden dat, zoals hiervoor reeds is overwogen, de afwijzing door Florius niet voorzienbaar was. En het is om deze reden dat in dit geval de gestelde verplichting niet te baseren is op de stijgende rente.

3.17 Voorts stelt de commissie vast dat de adviseur na de afwijzing door Florius niet alleen actief handelde om Florius te bewegen alsnog een offerte uit te brengen, maar ook dat de consumenten daaraan meewerkten. En dat de adviseur daarnaast andere geldverstrekkers benaderde. En toen bleek dat deze geldverstrekkers vanwege de door Florius vastgestelde ratio's geen offerte wilden aanbieden de adviseur wederom contact heeft opgenomen met Florius. En de adviseur, nadat duidelijk werd welke berekeningsmethodiek Florius hanteerde, met die informatie én een nadere toelichting van de accountant contact legde met BLG, zie hiervoor onder 2.12.

3.18 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen luidt de conclusie dat de adviseur in zijn jegens de consumenten in acht te nemen zorgplicht niet toerekenbaar tekortgeschoten is. Voor zover de consumenten nog andere stellingen hebben aangevoerd, kunnen deze - ook indien juist – niet tot een ander oordeel leiden. Deze stellingen behoeven dan ook geen afzonderlijke bespreking. De klacht van de consumenten dient daarom ongegrond te worden verklaard en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 oktober 2023, 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl