

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0328

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	23 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Van Bruggen Adviesgroep Steenwijk B.V., gevestigd te Steenwijk, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. De adviseur heeft de stellingen van de consument onvoldoende gemotiveerd betwist. De commissie volgt daarom de stelling van de consument dat de adviseur haar in het eerste adviesgesprek had voorgehouden dat financiering geen probleem zou zijn. De adviseur is aansprakelijk voor de schade als gevolg van deze zorgplichtschending.

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; en 3) de repliek van de consument. De adviseur is in de gelegenheid gesteld om dupliek in te dienen, maar daar heeft hij geen gebruik van gemaakt.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 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 het najaar van 2023 heeft de consument zich tot de adviseur gewend (die in 2017 een hypothecaire geldlening voor haar had geregeld bij BLG). De consument wilde verhuizen naar een kleinere en goedkopere woning. Zij had een woning op het oog en wilde weten wat de financieringsmogelijkheden waren (met name de mogelijkheden om de rente van haar huidige hypothecaire geldlening bij BLG 'mee te nemen').

- 2.2 Op 15 september 2023 heeft een (eerste) adviesgesprek plaatsgevonden. Na dit gesprek heeft de consument het pand gekocht. Het pand had de bestemming 'bedrijf en bedrijfswoning'. De consument heeft bij de gemeente een aanvraag gedaan om de bestemming van het pand te wijzigen naar 'wonen'. De gemeente heeft hier € 275,55 voor in rekening gebracht. Verder heeft de consument een taxatie van het pand laten verrichten. De taxatiekosten bedroegen € 695,-.
- 2.3 De adviseur heeft namens de consument een financieringsaanvraag ingediend bij BLG. Op 28 februari 2024 heeft BLG de financieringsaanvraag afgewezen. De consument heeft vervolgens de koopovereenkomst van het pand ontbonden.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vindt dat de adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening. Zij voert daartoe het volgende aan. In het eerste gesprek had zij de adviseur gevraagd wat haalbaar was; zij wilde namelijk een bod doen op het pand en wilde weten wat het maximale bedrag was dat zij kon gaan bieden. Aangezien de consument 58 jaar was, ging de pensioenleeftijd meespelen in de financiering, maar de adviseur had het over 'downsizen' en hij had aangegeven dat financiering daarom geen probleem zou zijn. De adviseur heeft op dat moment echter géén berekening gemaakt van haar maximale leencapaciteit. Uiteindelijk bleek dat haar pensioeninkomen te laag was en is de aanvraag daarop afgeketst. Als de adviseur bij het eerste gesprek wél een berekening had gemaakt, dan had zij niet op het pand geboden en had zij geen taxatiekosten (€ 695,-) en kosten voor de bestemmingswijziging (€ 275,55) hoeven maken (in totaal dus € 970,55). De consument vordert een schadevergoeding van (afgerond) € 970,-.

Het verweer

- 2.5 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Bij de beoordeling zal de commissie daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening tegenover de consument en zo ja, of de adviseur gehouden is tot het betalen van een schadevergoeding.
- 3.2 Voor de beantwoording van de eerste vraag is van belang dat op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) de adviseur bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen.

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 financieringsmogelijkheden goed in kaart brengt en dat hij de cliënt waarschuwt als een financieringsaanvraag weinig kans van slagen heeft.²

- 3.3 Partijen verschillen van mening over wat er in het eerste adviesgesprek is besproken. De consument stelt dat de adviseur in dat gesprek geen berekening had gemaakt van haar maximale leencapaciteit, maar dat hij wel had aangegeven dat financiering vanwege het 'downsizen' geen probleem zou zijn. De adviseur betwist dit. Hij voert aan dat hij in het eerste gesprek heeft aangegeven dat een financiering op basis van het (pensioen)inkomen van alleen de consument niet haalbaar was en dat dit een voorlegzaak zou worden bij BLG.
- 3.4 De commissie overweegt dat op de adviseur een verzwaarde motiveringsplicht rust als het gaat om het onderbouwen van wat partijen met elkaar hebben besproken.³ Deze verzwaarde motiveringsplicht houdt in dat de adviseur ter motivering van zijn betwisting van de stellingen van de consument voldoende feitelijke gegevens moet verstrekken om de consument aanknopingspunten te verschaffen voor het leveren van bewijs. De gegevens die ten grondslag liggen aan het advies van de adviseur, waaronder de gespreksnotities van de hypotheekadviesgesprekken, bevinden zich immers in het domein van de adviseur. Kifid heeft – toen zij de adviseur in de gelegenheid stelde om dupliek in te dienen – de adviseur gevraagd om de gespreksnotities van het eerste adviesgesprek in te brengen. De adviseur heeft echter geen dupliek ingediend en ook geen gespreksnotities overgelegd. Wel had hij bij verweer een indicatieve berekening van de maximale leencapaciteit overgelegd. Het is de commissie niet duidelijk op welk moment deze berekening is opgesteld en hoe/wanneer deze berekening met de consument besproken is. De adviseur heeft hier – ondanks dat hier expliciet naar gevraagd is – geen helderheid over gegeven. Naar het oordeel van de commissie heeft de adviseur door dit alles niet aan zijn verzwaarde motiveringsplicht voldaan. Anders gezegd: hij heeft de stellingen van de consument onvoldoende gemotiveerd betwist. De commissie neemt daarom als vaststaand aan dat de adviseur in het eerste gesprek geen berekening heeft gemaakt van de maximale leencapaciteit van de consument en dat hij haar desondanks heeft voorgehouden dat financiering geen probleem zou zijn.
- 3.5 Bij verweer had de adviseur nog wel aangevoerd dat de financieringsaanvraag enkel op naam van de consument was ingediend; plan B was om een financieringsaanvraag in te dienen op naam van de consument én haar partner.

¹ Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie GC Kifid nr. 2023-0736 en 2023-0953.

³ Zie onder meer GC Kifid nr. 2021-0070 (overweging 3.8), 2023-0162 (overweging 3.4-3.5), 2023-0736 (overweging 3.7) en 2024-0839 (overweging 3.5).

De consument heeft hier echter van afgezien. De adviseur respecteert deze keuze maar vindt het jammer dat daardoor niet alle mogelijkheden zijn benut. De commissie overweegt als volgt. Een dergelijke financiering had niet de voorkeur van de consument. Dat een financieringsaanvraag op beide namen mogelijk wél kans van slagen had, laat onverlet dat de adviseur de consument had moeten waarschuwen dat een financieringsaanvraag op alleen haar naam weinig kans van slagen had. Door dit niet te doen is de adviseur tekortgeschoten.

3.6 De vervolgvraag is tot welke schade de tekortkoming heeft geleid. De commissie vindt het aannemelijk dat de consument – zoals zij stelt – niet op het pand zou hebben geboden als de adviseur de financieringsmogelijkheden tijdig in kaart had gebracht en haar zou hebben gewaarschuwd dat het onzeker was of de financieringsaanvraag succesvol zou zijn. In dat geval zou de consument geen taxatiekosten voor het pand en geen kosten voor de bestemmingswijziging hebben gemaakt (in totaal € 970,-). Dit betekent dat de schade € 970,- bedraagt.

3.7 Dit leidt tot de slotsom dat de adviseur € 970,- aan de consument moet vergoeden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur binnen vier weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan de consument een bedrag van € 970,- vergoedt. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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