Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0973

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

Datum uitspraak	19 december 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	De Hypotheek Spotters B.V., gevestigd te Heerhugowaard, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. Op basis van hun eigen berekening dachten de consumenten dat zij maximaal € 517.000,- konden lenen. Dit hebben zij in een e-mail aan de adviseur laten weten. De adviseur heeft echter niet op deze e-mail gereageerd. Naar het oordeel van de commissie was de situatie niet zodanig dat de adviseur meteen op de e-mail had moeten reageren. Van een tekortkoming is daarom geen sprake. De vordering van de consumenten 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van de adviseur; en 5) de aanvullende stukken van de adviseur.

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 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 juli 2022 hebben de consumenten de adviseur ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. In dat kader hebben de consumenten de opdrachtbevestiging ondertekend. Hierin is het volgende tarief opgenomen:

> ***Tarief***
> *Voor onze bovengenoemde werkzaamheden brengen wij aan u een vast honorarium in rekening van € 2.750,00.*

Indien het niet mogelijk is om de aanvraag succesvol af te ronden of een definitieve offerte van een geldverstrekker te ontvangen, dan wordt het honorarium € 1.250,00 in plaats van € 2.750,00.

2.2 De consumenten hadden een woning op het oog en zij hebben de adviseur gevraagd of zij een bod konden doen van rond de € 530.000,-. De adviseur heeft de financierings-mogelijkheden in kaart gebracht en is tot de conclusie gekomen dat meer dan € 500.000,- voor de consumenten financieel niet haalbaar was. De adviseur heeft de consumenten daarom geadviseerd om de woning niet te kopen.

2.3 Op 30 juli 2022 hebben de consumenten de adviseur de volgende e-mail gestuurd:

"Nog heel erg bedankt voor je inzet om onze hypotheek te berekenen op het laatste moment.
Telefonisch hebben we doorgenomen wat onze financiële situatie is.
Ik zou nog even mijn pensioengegevens bovenwaterhalen. Zie bijlage
Dit kon ik vinden als ik inlog bij MN service.
En ik heb de UPO 2022 op papier. gescand. Zie bijlage.

In de berekening die we door de telefoon hebben gemaakt zijn we 1 ding vergeten.
De opbouw van onze huidige Hypotheek. 22.259 euro.

Dan zou onze schuld 145000 -22259 = 122.741 zijn

Opbrengst huis	*375000*
Verschil overwaarde	*252.259*
Nieuwe Hypotheek max	*215000*
Max bod	*467.259*
Evt erfenis 50.000	*50.000*
Totaal	*517.259*

Het afraden om een bod te doen was de juiste beslissing.

Graag maken we gebruik van de gelegenheid om nader kennis te maken en de situatie goed te bekijken.

Nogmaals dank voor je inzet zo laat op de avond."

2.4 De adviseur heeft niet op deze e-mail gereageerd.

2.5 Begin september 2022 hebben de consumenten een bod gedaan van € 515.000,- (op een andere woning dan de woning die zij in juli 2022 op het oog hadden). De adviseur was op dat moment met vakantie. Dit bod is vervolgens geaccepteerd.

2.6 Na zijn vakantie heeft de adviseur nogmaals de financiële situatie van de consumenten in kaart gebracht, ook omdat er vanwege een erfenis iets meer mogelijkheden leken te zijn dan in juli 2022.

Uiteindelijk bleek - naar het oordeel van de adviseur - een financiering voor de koopsom van € 515.000 toch niet haalbaar te zijn. De adviseur heeft de consumenten daarom geadviseerd om de koop van de woning ongedaan te maken.

2.7 In juni 2023 heeft de adviseur vernomen dat de consumenten een woning gekocht hadden en dat zij via een andere tussenpersoon een hypothecaire geldlening hadden geregeld. De adviseur heeft de consumenten vervolgens een factuur van € 1.250,- gestuurd.

2.8 De consumenten hebben hier als volgt op gereageerd:

> *"(...) Ik heb een mail gestuurd na dit telefonisch onderhoud met mijn berekening.*
> *Ik heb daar nooit antwoord op gehad.*
> *Dus nog steeds geen goede berekening gemaakt.*
>
> *[naam adviseur] gaat op vakantie en wij komen ons droomhuis tegen.*
>
> *Met de kennis van ons vorige bod en telefonische update van toen en mijn zelf gemaakte berekening waar ik geen feedback op kreeg toch een bod gedaan. (...)*
>
> *Na onze vakantie de volgende avond bij [naam adviseur] thuis, zijn we de financiële situatie gaan rond maken.*
> *Bleek dat we 40.000 euro te kort hadden.*
>
> *Met een erfrecht verklaring en familie dit geprobeerd dit rond te maken.*
> *Dit is niet gelukt en moesten van de woning afzien.*
> *Dit was een enorme traumatische ervaring.*
>
> *We besloten dat we het huis eerst zouden verkopen.*
>
> *Bij verschillende huizen gekeken en ons verhaal gedaan te hebben bij verkopende makelaars, contact opgenomen met [geldverstrekker] zij hebben me een tussenpersoon gegeven.*
>
> *Hij had deze woning achteraf wel kunnen financieren.(bestaande hypotheek meeverhuizen , erfdeel verzilveren en minderen op totaal schuld) .*
>
> *Ook heeft [naam adviseur] de 22.000 euro vergeten die er nog in de aflossing zat. Was het te overbruggen deel nog maar 18.000 geweest.*
>
> *De aankoop van ons huis is helaas mislukt door een aantal dingen.*
>
> *Geen goede financiële berekening vooraf*
> *Vakantie [naam adviseur] en later door ons .*
> *Niet alle mogelijkheden zijn onderzocht.*
>
> *Je begrijpt dat ik niet veel zin heb om 1250 euro te betalen voor het mislopen van ons nieuwe huis. (...)"*

2.9 In reactie op de stelling van de consumenten dat een andere adviseur de financiering wél had kunnen regelen, heeft de adviseur de consumenten om een onderbouwing daarvan gevraagd. De consumenten hebben geen onderbouwing gegeven. Wel blijven zij bij hun standpunt dat zij niet bereid zijn om € 1.250,- te betalen.

De klacht en vordering

2.10 De consumenten vinden het onterecht dat de adviseur € 1.250,- in rekening brengt. Zij vorderen dat de commissie de advieskosten matigt. Hieraan leggen zij het volgende ten grondslag.

2.11 In de eerste plaats verwijten de consumenten de adviseur dat hij hen niet goed heeft voorgelicht over wat financieel haalbaar was. Op basis van hun eigen berekening dachten de consumenten dat zij maximaal € 517.000,- konden lenen. Dit hebben zij in hun e-mail van 30 juli 2022 aan de adviseur laten weten. De adviseur heeft echter nooit op deze e-mail gereageerd. Daardoor waren de consumenten in de veronderstelling dat zij, toen zij in september 2022 hun droomhuis tegenkwamen, zonder problemen een bod konden doen van € 515.000,-. De adviseur was op dat moment met vakantie, waardoor ze het bod niet met hem konden bespreken. Uiteindelijk hebben ze de koop van hun droomhuis ongedaan moeten maken. Als de adviseur wél op de e-mail van 30 juli 2022 had gereageerd, dan was de situatie heel anders verlopen en was de consumenten een nare ervaring bespaard gebleven.

2.12 In de tweede plaats wijzen de consumenten erop dat zij na dit fiasco een andere adviseur hebben gesproken en dat hij had aangegeven dat hij de koop van hun droomhuis wél had kunnen financieren. De consumenten vinden daarom dat zij geen goed advies hebben gekregen van de adviseur.

Het verweer

2.13 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

3.1 Dit geschil draait om de vraag of de adviseur recht heeft op het volledige honorarium van € 1.250,-.

3.2 De commissie stelt voorop dat partijen een overeenkomst van opdracht hebben gesloten, waarin zij een honorarium van € 1.250,- zijn overeengekomen voor de situatie waarin het niet mogelijk is om de aanvraag succesvol af te ronden of een definitieve offerte van een geldverstrekker te ontvangen. Die situatie heeft zich in deze zaak voorgedaan. In beginsel zijn de consumenten daarom gebonden aan het overeengekomen honorarium van € 1.250,-.

Onder omstandigheden zou het echter naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar kunnen zijn als de adviseur onverkort vasthoudt aan het honorarium van € 1.250,-. Hiervan zou sprake kunnen zijn als de adviseur zou zijn tekortgeschoten. In zo'n geval zou de commissie de advieskosten kunnen matigen.[1]

3.3 Bij de beantwoording van de vraag of de adviseur is tekortgeschoten, is het volgende van belang. Op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) moet de adviseur bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht 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.[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.

3.4 Volgens de consumenten is de adviseur op twee punten tekortgeschoten.

3.5 In de eerste plaats stellen zij dat de adviseur is tekortgeschoten door niet op hun e-mail van 30 juli 2022 te reageren. De commissie overweegt dat het beter was geweest als de adviseur op deze e-mail had gereageerd en de onjuiste veronderstelling van de consumenten (dat zij maximaal € 517.000,- zouden kunnen lenen) meteen had rechtgezet. Daarmee had hij de consumenten een nare ervaring kunnen besparen. Van een tekortkoming is echter geen sprake. Dat de dienstverlening beter had *gekund*, wil immers nog niet zeggen dat het ook beter had *gemoeten*. Naar het oordeel van de commissie was de adviseur niet verplicht om (meteen) op de e-mail te reageren. In de e-mail worden namelijk geen vragen gesteld of expliciet om terugkoppeling gevraagd. Verder was de situatie ook niet zodanig dat de adviseur meteen op de e-mail had moeten reageren. De consumenten deelden immers de conclusie dat het "afraden om een bod te doen [...] de juiste beslissing [was]". Verder was er op dat moment nog geen andere woning in beeld en lag het hypotheekadviestraject dus weer even stil. Voor de adviseur was er daarom geen aanleiding om meteen op de e-mail te reageren.

3.6 In de tweede plaatsen hebben de consumenten in hun oorspronkelijke klachtuiting (zie 2.8) aangevoerd dat een andere adviseur had aangegeven dat hij de koop van hun droomhuis wel had kunnen financieren. Hiermee lijken de consumenten te stellen dat het advies van de adviseur om de koop van hun droomhuis ongedaan te maken, geen goed advies was.

---

[1] Zie bijvoorbeeld GC Kifid nr. 2015-217, 2017-484, 2018-657, 2020-614, 2022-0669 en 2023-0354.

[2] 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.

De commissie merkt op dat de adviseur de consumenten om een onderbouwing heeft gevraagd van hun stelling dat het een andere adviseur wél gelukt zou zijn om de financiering van hun droomhuis te regelen. De consumenten hebben deze onderbouwing niet gegeven. Het is daarom niet komen vast te staan dat de adviseur op dit punt is tekortgeschoten.

3.7 Kortom: van een tekortkoming van de adviseur is niet gebleken. Er is daarom geen aanleiding om het honorarium van € 1.250,- te matigen. Dit betekent dat de vordering van de consumenten moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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