

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-108 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 april 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Bakker Assurantie B.V., gevestigd te Beverwijk, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 5 februari 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument is na de aankoop van een bedrijfspand met Adviseur in contact getreden, ter verkrijging van een financiering. Consument vordert een schadevergoeding van de Adviseur en stelt dat de Adviseur onjuiste verwachtingen heeft gewekt over het verkrijgen van een financiering. De Adviseur stelt onder meer dat er geen sprake is van een overeenkomst van opdracht. De Commissie is van oordeel dat tussen partijen een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen en dat Adviseur is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening. De Commissie oordeelt dat een deel van de kosten die Consument heeft gemaakt voor rekening en risico van de Adviseur komen. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

### **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor bindend advies. De Adviseur is niet bindend aangesloten. De Adviseur heeft ten aanzien van dit dossier tijdens de zitting verklaard een bindend advies te zullen aanvaarden. Deze uitspraak is daarom bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 november 2019 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 29 mei 2018 een pand gekocht met als doel dit pand te bewonen. Voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering voor dit pand heeft Consument zich gewend tot een hypotheekadviseur.
- 2.2 Vervolgens is Consument via de voetbalvereniging in contact gekomen met de Adviseur. De Adviseur heeft tijdens een ontmoeting aangegeven dat hij graag zijn dienstverlening had aangeboden aan Consument. Partijen hebben vervolgens besproken dat de Adviseur 'mee zou kijken' bij het verkrijgen van een financiering door Consument voor het pand.
- 2.3 Op 7 juni 2018 heeft Consument contact opgenomen met de Adviseur en heeft hij zijn financieringsbehoefte kenbaar gemaakt. Op 11 juni 2018 heeft Consument de Adviseur de koopakte doen toekomen. Toen is voor de Adviseur duidelijk geworden dat Consument formeel een bedrijfspand had aangekocht. De Adviseur heeft Consument te kennen gegeven dat hij hem wel kan adviseren, maar dat hij niet kan bemiddelen bij het verkrijgen van een financiering voor een dergelijk pand. Daarop heeft Consument aangegeven bezig te zijn met het verkrijgen van een woonvergunning voor het pand.
- 2.4 Op 13 juni 2018 heeft Consument per e-mail inkomensgegevens gestuurd naar de Adviseur, ter beoordeling. Als reactie hierop heeft de Adviseur per e-mail het volgende gestuurd:  
  
*'We moeten even wachten op taxateur, alles ligt in zijn handen. Kan hij t taxeren als woonhuis, dan gaat t lukken'*
- 2.5 Medio oktober 2018 heeft Consument de Adviseur gevraagd naar de voortgang van het aanvraagtraject. Eind oktober 2018 heeft Consument aangegeven dat er haast geboden was, omdat de termijn voor het invoeren van de ontbindende voorwaarde in het koopcontract tot eind november 2018 loopt. Op verzoek van de Adviseur heeft Consument hem vervolgens aanvullende inkomensgegevens gestuurd.

- 2.6 Op 17 november 2018 heeft de gemeente de woonvergunning voor het door Consument aangekochte pand verstrekt en de Adviseur heeft de financieringsaanvraag bij de geldverstrekker ingediend.
- 2.7 Op 20 november 2018 is de aanvraag door de geldverstrekker afgewezen. De Adviseur heeft Consument hierover het volgende bericht:

*“Zoals toen al aangegeven, als de cijfers uit het verleden (2015 en 2016) hetzelfde beeld hadden was de aanvraag geen probleem geweest. Er is toen aangegeven dat het bedrijf al jaren stabiel draait. Nu blijken de cijfers in 2015 en 2016 op papier heel anders te zijn. Daar kan ik niets aan doen, al zou ik dat willen.”*

- 2.8 Consument heeft zich bij de Adviseur beklagd over zijn dienstverlening en hem verzocht een schadevergoeding te betalen voor de door Consument gemaakte kosten ten behoeve van het pand. De Adviseur heeft zijn verzoek afgewezen waarna Consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding van € 42.588,- verhoogd met de wettelijke rente hierover. Dit bedrag is door Consument als volgt gespecificeerd:
- € 25.000,- gemiste verkoopopbrengst van de huidige eigen woning;
  - € 10.500,- borgsom voor het nieuwe pand;
  - € 4.607,50 interieur kosten en
  - € 2.480,50 voor het inschakelen van een ingenieursbureau.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening jegens Consument. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen in de zin van artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Met de Adviseur is een tarief afgesproken, de Adviseur heeft zijn zakelijke e-mailadres gebruikt, hij heeft stukken bij Consument opgevraagd en hij heeft de aanvraag bij de geldverstrekker ingediend.

Het tarief sprak Consument aan, omdat het een lager tarief betrof dan het tarief dat de eerste hypotheekadviseur in rekening wilde brengen.

- Bij de uitvoering van de opdracht heeft de Adviseur niet gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur in de omstandigheden van het geval mag worden verwacht. Door aan te geven dat de aanvraag voor de financiering met het verkrijgen van een woonvergunning 'gaat lukken', is Consument in de onjuiste veronderstelling gebracht dat een financiering verstrekt zou worden. De Adviseur heeft verwachtingen gewekt dat de aanvraag zou slagen als er een woonvergunning zou worden verleend.
- De financiële situatie van Consument blijkt uit de stukken die hij de Adviseur op 13 juni 2018 per e-mail heeft gestuurd. De Adviseur heeft toezeggingen gedaan over het slagen van de financieringsaanvraag. Het had op de weg van de Adviseur gelegen om kennis te nemen van de hem toegestuurde stukken, alvorens Consument in de onjuiste veronderstelling te brengen.
- Consument heeft op basis van de toezegging van de Adviseur onnodig kosten gemaakt. Zo heeft Consument zijn toenmalige eigen woning daags na de mededeling van de Adviseur verkocht terwijl hij deze op een later moment voor € 25.000,- meer had kunnen verkopen. Hij heeft borg moeten betalen voor het aangekochte pand. Dit bedrag heeft hij door het ontbreken van een financiering niet teruggekregen. Hij heeft vooruitlopend op de aankoop van het pand kosten gemaakt ten behoeve van het interieur en hij heeft kosten gemaakt voor het inschakelen van een ingenieursbureau.

#### *Verweer van de Adviseur*

- 3.3 De Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Adviseur de door Consument gevorderde schadevergoeding dient te betalen. Daarbij is tussen partijen in geschil of er een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen. Zo ja, dan is de vraag of de Adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening. De Commissie oordeelt als volgt.

*Is tussen partijen een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen?*

- 4.2 Tussen partijen staat vast dat de Adviseur betrokken is geweest bij het verkrijgen van een financiering door Consument voor het door hem aangekochte pand. Beoordeeld dient te worden hoe de rechtsverhouding van partijen in deze moet worden gekwalificeerd.
- 4.3 Ingevolge artikel 7:400 BW is de overeenkomst van opdracht een overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt werkzaamheden te verrichten. Of een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen, in die zin dat er rechtens afdwingbare afspraken zijn gemaakt, is afhankelijk van de bedoeling van partijen en van hetgeen partijen over en weer jegens elkaar hebben verklaard en uit elkaars verklaringen en gedragingen hebben afgeleid en mochten afleiden.
- 4.4 Weliswaar is het contact over de financieringswens van Consument begonnen vanuit een vriendschappelijke band via de voetbalclub, echter de Adviseur heeft de rol van adviseur en bemiddelaar op zich genomen. Daarbij is voor de Commissie vast komen te staan dat de Adviseur handelde vanuit zijn beroep of bedrijf. Ter zitting heeft de Adviseur verklaard dat een fee van € 2.000,- was overeengekomen als het tot een geslaagde bemiddeling zou leiden. De Adviseur heeft bij Consument stukken opgevraagd, deze beoordeeld en hij heeft een aanvraag ingediend bij de geldverstrekker.
- 4.5 Hoewel geen sprake is van een ondertekende, schriftelijke overeenkomst van opdracht, oordeelt de Commissie dat de rechtsverhouding tussen partijen door de omstandigheden van het geval als een overeenkomst van opdracht dient te worden gekwalificeerd. Hierbij geldt namelijk dat een dergelijke overeenkomst ook mondeling tot stand kan komen.

*Is de Adviseur toerekenbaar tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening?*

- 4.6 In het licht van de overeenkomst van opdracht rustte op de Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht, ten behoeve van Consument, een zorgplicht. De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, overweging 3.4.1.

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.

- 4.7 Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de Adviseur bij de uitvoering van de opdracht niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur in de omstandigheden van het geval mag worden verwacht. Door aan te geven dat de financieringsaanvraag 'gaat lukken' indien de woonvergunning wordt verkregen, heeft de Adviseur Consument in de onjuiste veronderstelling gebracht dat de financiering verstrekt zou worden. De benodigde inkomensgegevens waren op het moment van deze mededeling in het bezit van de Adviseur.
- 4.8 De Adviseur heeft ter zitting bevestigd dat Consument op 13 juni 2018 de inkomensgegevens had gestuurd en dat deze stukken een afdoende beeld gaven van de financiële situatie van Consument. Ter zitting heeft de Adviseur aangegeven dat hij deze door Consument gestuurde stukken vluchtig heeft bekeken. Indien de Adviseur de door Consument gestuurde stukken aandachtig had bekeken had hij geconcludeerd dat de gewenste financiering niet haalbaar was.
- 4.9 De Commissie overweegt dat de Adviseur in dit geval onjuist heeft gehandeld door de verwachting te wekken bij Consument dat de financiering haalbaar was mits de woonvergunning zou worden verstrekt zonder dat hij de stukken van Consument met betrekking tot zijn inkomen aandachtig had bekeken en beoordeeld. Het argument van de Adviseur dat Consument had aangegeven dat zijn inkomsten al jaren constant zijn, doet daar niet aan af. De Commissie oordeelt dat de Adviseur zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden en om die reden toerekenbaar is tekortgeschoten jegens Consument.

*Heeft Consument recht op een schadevergoeding?*

- 4.10 De Commissie overweegt dat Consument op basis van deze onjuiste verwachting stappen heeft ondernomen en kosten heeft gemaakt ten behoeve van het pand, waardoor hij schade heeft geleden. De Commissie overweegt dat moet worden beoordeeld welke schade voor rekening van de Adviseur dient te komen.
- 4.11 Consument heeft een schadevergoeding van € 42.588,- gevorderd, verhoogd met de wettelijke rente hierover vanaf 20 november 2018. Daarvan ziet € 25.000,- op verminderde opbrengst van de door hem verkochte woning.

De toenmalige woning van Consument stond echter al te koop voordat hij in zee ging met de Adviseur. Op 14 juni 2018, één dag na de mededeling van de Adviseur over de haalbaarheid van de financiering, heeft Consument de verkoopovereenkomst getekend. Consument heeft zelf de keuze gemaakt de verkoopovereenkomst te tekenen. Consument heeft niet onderbouwd waarom hij zijn woning op dat moment voor een, volgens hem, te laag bedrag heeft verkocht, noch heeft hij het door hem gestelde bedrag van € 25.000,- onderbouwd. Dit bedrag komt dan ook niet voor vergoeding in aanmerking.

- 4.12 Consument vordert € 10.500,- voor de borgsom die hij voor de aanschaf van het pand heeft betaald. Uit de koopovereenkomst blijkt dat Consument het pand heeft aangekocht op 29 mei 2018, daags vóór de mededeling van de Adviseur over de haalbaarheid van de financiering. De borgsom van € 10.500,- is reeds in deze koopovereenkomst opgenomen. De Commissie overweegt daarom dat de mededeling van de Adviseur niet tot deze kosten heeft geleid en stelt vast dat dit bedrag voor rekening en risico van Consument dient te blijven.
- 4.13 Consument vordert € 2.480,50 voor de kosten van het ingenieursbureau, benodigd voor het verkrijgen van een woonvergunning voor het pand. De Commissie overweegt dat Consument op 11 juni 2018, daags voor de mededeling van de Adviseur, heeft aangegeven bezig te zijn met het verkrijgen van een woonvergunning op het bedrijfspand. Consument heeft niet onderbouwd dat hij deze kosten anders niet had gemaakt. De Commissie overweegt daarom dat de mededeling van de Adviseur niet tot deze kosten heeft geleid en stelt vast dat dit bedrag voor rekening en risico van Consument dient te blijven.
- 4.14 Consument vordert € 4.607,50 voor interieurkosten. Consument heeft de facturen hiervan overgelegd. De Commissie oordeelt dat de Adviseur de verwachting heeft gewekt dat met het verkrijgen van een woonvergunning de financiering zou worden verstrekt. Deze kosten zou Consument niet hebben gemaakt als de Adviseur niet de onjuiste verwachting had gewekt. De Commissie overweegt dat deze kosten voor rekening en risico van de Adviseur dienen te komen.

*Is er sprake van eigen schuld?*

- 4.15 De Adviseur heeft een beroep gedaan op eigen schuld van Consument. De Commissie dient te beoordelen of er reden is de schade (gedeeltelijk) voor rekening van Consument te laten (artikel 6:101 BW).

De Commissie meent dat daar in de omstandigheden van het geval aanleiding toe bestaat en overweegt als volgt.

- 4.16 Ter zitting heeft Consument aangegeven dat, hoewel de Adviseur geen voorbehoud had gemaakt, hem in het algemeen duidelijk was dat een geldverstrekker akkoord moet geven voor een aangevraagde financiering, hij heeft echter al kosten gemaakt voordat hij een overeenkomst had met een geldverstrekker. Gelet op deze feiten en omstandigheden oordeelt de Commissie dat er sprake is van eigen schuld bij Consument. Dit percentage wordt gesteld op 50%.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 2.303,75, met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 20 november 2018 tot aan de dag van algehele voldoening.

*In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*