

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-924  
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 maart 2020  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Finora financieel maatwerk, gevestigd te Heilo, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 13 november 2020  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies  
Uitkomst : Vordering gedeeltelijk toegewezen

## **Samenvatting**

In verband met een lopende hypothecaire geldlening heeft Consument de Adviseur verzocht te bekijken of het mogelijk was een vermindering van de rente te krijgen. Consument heeft op basis van het advies van de Adviseur een taxatierapport laten opstellen. Na een periode van een aantal jaren bleek een vermindering van de rente niet mogelijk. Consument klaagt dat de Adviseur de schijn heeft gewekt dat een vermindering van de rente mogelijk was, waardoor hij kosten heeft moeten maken voor het opstellen van een taxatierapport en in onzekerheid heeft geleefd over zijn financiële positie. Consument vordert vergoeding van de kosten van het taxatierapport en immateriële schade. De Commissie is van oordeel dat de Adviseur de stellingen van Consument onvoldoende heeft betwist. De vordering tot vergoeding van taxatiekosten wordt toegewezen. De immateriële schadevergoeding wordt afgewezen.

## **I. De procedure**

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Adviseur en 4) de repliek van Consument. Er is geen dupliek ingediend door de Adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting. De Adviseur heeft aan de oproep geen gehoor gegeven. De Commissie heeft vervolgens besloten de zaak op grond van de stukken te beslissen.
- 1.3 Consument heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. De uitspraak is daarom niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 In 2015 heeft Consument de Adviseur benaderd voor advisering bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening in verband met de financiering van zijn toenmalige woning.
- 2.2 De Adviseur heeft Consument een hypothecaire geldlening geadviseerd bij Nationale Nederlanden N.V. (hierna: de Geldverstrekker), met een hoofdsom van € 625.000,-. De lening is opgesplitst in vier delen, waarvan één aflossingsvrij gedeelte en drie annuïteiten hypotheek. In de offerte is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

### 1. Wat zijn uw wensen?

|                           | Lening              | Looptijd | Rentevast-<br>periode |
|---------------------------|---------------------|----------|-----------------------|
| Aflossingsvrije Hypotheek | € 312.500,00        | 30 jaar  | 15 jaar               |
| Annuïteiten Hypotheek     | € 205.000,00        | 30 jaar  | 5 jaar                |
| Annuïteiten Hypotheek     | € 57.835,00         | 30 jaar  | 15 jaar               |
| Annuïteiten Hypotheek     | € 49.665,00         | 30 jaar  | 15 jaar               |
| <b>Totaal</b>             | <b>€ 625.000,00</b> |          |                       |

### 2. Wat bieden wij u?

|                           | Rentepercentage | Toelichting |
|---------------------------|-----------------|-------------|
| Aflossingsvrije Hypotheek | 3,05% per jaar  |             |
| Annuïteiten Hypotheek     | 2,50% per jaar  |             |
| Annuïteiten Hypotheek     | 2,85% per jaar  |             |
| Annuïteiten Hypotheek     | 2,85% per jaar  |             |

- 2.3 In de rentepercentages is een risico-opslag verwerkt van 0,4% op basis van de tariefklasse 'minder dan 90% van de marktwaarde'.
- 2.4 Consument heeft de Adviseur vervolgens gevraagd of het mogelijk was de rente te verminderen in verband met de stijgende waarde van de woning. De Adviseur heeft aangegeven dat de risico-opslag verlaagd kan worden indien de waarde van de woning het bedrag van de hypothecaire geldlening overstijgt.
- 2.5 Consument heeft een taxatie laten uitvoeren. De kosten daarvan bedroegen € 707,85. De waarde van de woning van Consument is getaxeerd op een bedrag van € 725.000,-.
- 2.6 Consument heeft een extra aflossing op de hypothecaire geldlening gedaan ter hoogte van € 25.000,-.

- 2.7 In 2018 heeft Consument zijn woning verkocht en de Adviseur benaderd voor advisering bij de aankoop van een nieuwe woning. De aankoop van de nieuwe woning is eveneens gefinancierd door de Geldverstrekker.
- 2.8 Op 27 september 2019 heeft de Adviseur een voicemailbericht ingesproken bij Consument. In het voicemailbericht heeft de Adviseur het volgende ingesproken:

*“Ja, [Consument] goedemiddag! [naam adviseur], ik was steeds in gesprek toen jij me belde. Ehhh, ik ben ehh... eruit met Nationale-Nederlanden dus dat gaat wel goedkomen maar laten we nog even contact met elkaar hebben. Ik ben nog eventjes bereikbaar maar dan weer even in gesprek en dan ben ik eind van de middag weer bereikbaar. Laten we elkaar vandaag nog even bellen. Einde bericht”*

- 2.9 Om duidelijkheid te krijgen over de lagere risico-opslagen, heeft Consument contact opgenomen met de Geldverstrekker. Op 1 oktober 2019 heeft de Geldverstrekker medegedeeld dat de risico-opslag niet met terugwerkende kracht zou komen te vervallen omdat de tussentijdse wijziging van de tariefklassen voor het einde van de rentevastperiode pas met ingang van 27 juli 2019 is toegepast.
- 2.10 Bij brief van 15 oktober 2019 heeft de advocaat van Consument de Adviseur aansprakelijk gesteld voor schade die Consument heeft geleden. In de brief is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

*“(…) Indertijd heeft u aangegeven dat indien hij gebruik kon maken van verminderde renteopslag indien uit een taxatie van zijn woning bleek dat de waarde van zijn woning meer bedroeg dan de waarde waar bij het uitgaan van de hypotheek was van uitgegaan. Op uw advies heeft de heer [Consument] die taxatie laten uitvoeren. De korting op de opslag is de heer [Consument] door Nationale Nederlanden echter niet verleend. De heer [Consument] is al meer dan 3 jaar over bezig om dit geregeld te krijgen. U heeft de heer [Consument] steeds laten weten, dat u dit voor hem in orde zou maken. Recent heeft u nog voice-mail bericht ingesproken dat u er "uit bent" bent Nationale Nederlanden. Hij heeft daarvan evenwel niets gezien. Elke verzoek om terug te bellen of te reageren op een mail of app bericht wordt door u genegeerd. Client zag derhalve geen andere mogelijkheid, dan juridische bijstand in te roepen.*

*Client is van oordeel dat u tekort ben geschoten in de uitvoering van uw opdracht en dat hij daardoor schade heeft geleden. (…)”*

2.11 De Adviseur heeft op 17 oktober 2019 gereageerd op de brief via e-mail. In de e-mail is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

*“(…)*

*Ik wijs elke aansprakelijkheid af.*

*De feiten wordt verdraaid door de heer [Consument].*

*Ik heb uit coulance getracht om iets voor elkaar te krijgen voor de heer [Consument] wat er op dat moment nog niet was. Heb alleen getracht om met mijn contacten iets te regelen voor hem wat wellicht wat korting zou opleveren. Het "in gebreke stellen" zoals u schrijft is niet van toepassing.*

*Wij hebben nooit gezegd dat dit ook daadwerkelijk geregeld was. Nu is het ineens een voldongen feit en ligt het probleem bij ons?*

*Er is (nog) geen schriftelijke bevestiging van de bank gekomen en zeker niet van ons, dat kunnen wij ook niet omdat de bank dat moet doen. Ben afhankelijk in deze.*

*Neemt niet weg dat ik het alsnog wil proberen te regelen met de bank voor de heer [Consument], maar ik pas er voor om als schuldige aangewezen te worden.”*

2.12 Partijen zijn onderling niet tot een oplossing gekomen, waarna Consument op 9 maart 2020 een klacht heeft ingediend bij Kifid.

#### *De klacht en vordering*

2.13 Consument stelt zich op het standpunt dat de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de overeenkomst met Consument door de schijn te wekken dat hij in aanmerking zou komen voor een vermindering van de risico-opslag indien uit de taxatie van zijn woning zou blijken dat sprake was van een aanzienlijke overwaarde. Hierdoor heeft Consument onnodig kosten gemaakt voor het taxatierapport. Daarnaast is Consument lange tijd door de Adviseur aan het lijntje gehouden doordat de Adviseur de schijn wekte dat hij met de Geldverstrekker in overleg was over de risico-opslagen. Hierdoor bestond lange tijd onzekerheid voor Consument over zijn financiële positie.

2.14 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot het betalen van een bedrag van € 3.207,85 aan Consument. Dat bedrag bestaat uit de kosten van het taxatierapport, ter hoogte van € 707,85 en immateriële schade, ter hoogte van € 500,- per half jaar dat Consument geen zekerheid had over zijn financiële positie.

*Het verweer*

2.15 De Adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

*Algemeen*

3.1 De Commissie merkt op dat het geschil in de kern de vraag betreft of de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen jegens Consument door Consument niet duidelijk te informeren over de (on)mogelijkheid om de risico-opslag te verlagen. De Commissie is van oordeel dat de Adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de naleving van zijn verplichtingen jegens Consument en gehouden is een deel van de kosten te vergoeden. De Commissie licht dat als volgt toe.

*Is een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen?*

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de Adviseur Consument tegen vergoeding heeft geadviseerd bij het verkrijgen van een financiering voor een door Consument aangekochte woning. Nadat de financiering al enige tijd rond was, heeft Consument de Adviseur gevraagd of het mogelijk was om de rente te verlagen vanwege een stijging in de waarde van de panden. De Commissie dient te beoordelen of het verzoek van Consument om te bekijken of de rente verlaagd kon worden moet worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht.

3.3 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, zie Hoge Raad 13 maart 1981, NJ 1981, 635 (*Haviltex*).

3.4 De Adviseur heeft verklaard dat hij regelmatig advieswerkzaamheden voor Consument heeft verricht, waaronder ook de advisering bij de financiering van de aankoop van bovengenoemde woning in 2015. Het verzoek van Consument aan de Adviseur om de mogelijkheden voor het verlagen van de rente te bekijken moet tegen die achtergrond worden gezien als het verstrekken van een opdracht aan de Adviseur. De Adviseur heeft de opdracht aanvaard door daarmee aan de slag te gaan en er herhaaldelijk bij Consument op terug te komen. Het ontbreken van een formele opdrachtbevestiging staat eveneens niet aan de kwalificatie als overeenkomst van opdracht in de weg, nu een overeenkomst ook zonder opdrachtbevestiging tot stand kan komen.

Naar het oordeel van de Commissie moet de rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur worden gezien als een overeenkomst van opdracht. Dat de Adviseur ervoor heeft gekozen om geen kosten in rekening te brengen, maakt dat niet anders. De Adviseur kan zich niet van zijn verplichting om zorgvuldig te handelen ontslaan door achteraf geen kosten in rekening te brengen.

*Is de Adviseur toerekenbaar tekortgeschoten in de uitvoering van de overeenkomst?*

- 3.5 Uit hoofde van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) dient een adviseur als opdrachtnemer de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dat houdt in dat de Adviseur bij de uitvoering van de opdracht de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht. Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, 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.
- 3.6 De Adviseur heeft zich enkel tegen de stellingen van Consument verweerd door te stellen dat hij heeft aangegeven dat een taxatierapport nodig zou zijn om te bepalen of Consument in aanmerking komt voor een lagere rente zodra de Geldverstrekker nieuwe tariefklassen heeft ingevoerd. Daarnaast heeft de Adviseur opgemerkt dat hij uiteindelijk afhankelijk is geweest van de Geldverstrekker.
- 3.7 De Commissie merkt op dat zij op basis van de overgelegde documenten niet kan vaststellen wat er precies door partijen is afgesproken. Er is in ieder geval gesproken over de mogelijke noodzaak van een taxatierapport. Daarnaast heeft de Adviseur in het voicemailbericht van 27 september 2019 aan Consument medegedeeld “er uit” te zijn met de Geldverstrekker. De inhoud van het voicemailbericht is door de Adviseur niet betwist. De Adviseur heeft bovendien niet meegewerkt aan het verzoek van de Commissie hierover meer duidelijkheid te verschaffen, zodat de Commissie daaraan op grond van artikel 34.13 van het Reglement de gevolgtrekking kan verbinden die zij passend acht. De Commissie is van oordeel dat de stellingen van Consument door de Adviseur onvoldoende zijn betwist. De Commissie gaat er daarom vanuit dat de Adviseur onvoldoende duidelijkheid heeft gegeven over de (on)mogelijkheid om de risico-opslag te verminderen en de noodzaak van een taxatie-rapport.
- 3.8 De Adviseur is hierdoor onzorgvuldig geweest in zijn advisering en daarom toerekenbaar tekortgeschoten in zijn dienstverlening jegens Consument.

### *Materiële schadevergoeding*

3.9 Consument vordert een bedrag van € 707,85 aan kosten voor het laten opstellen van een taxatierapport. De Commissie overweegt dat Consument op basis van een onjuiste verwachting, ontstaan door onzorgvuldig handelen van de Adviseur, kosten heeft gemaakt door een taxatierapport te laten opstellen, waardoor hij schade heeft geleden. Deze kosten zou Consument niet hebben gemaakt als de Adviseur zorgvuldig had gehandeld en Consument voldoende had geïnformeerd over de mogelijke noodzaak van een taxatierapport. De Commissie is van oordeel dat deze kosten voor rekening en risico van de Adviseur dienen te komen.

### *Immateriële schadevergoeding*

3.10 Voor zover Consument stelt dat hij in onzekerheid heeft geleefd over zijn financiële positie en de Adviseur hem daarvoor dient te vergoeden overweegt de Commissie het volgende. Immateriële schade kan worden vergoed in de situaties vermeld in artikel 6:106 lid 1 van het BW, te weten de situatie waarin a) de aansprakelijke persoon het oogmerk had nadeel toe te brengen, (b) de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of anderszins in zijn persoon is aangetast of (c) het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene. Die situaties doen zich hier niet voor, zodat deze vordering, hoe vervelend de ervaring voor Consument ook is geweest, wordt afgewezen.

### *Conclusie*

3.11 De Commissie wijst de vordering tot vergoeding van de taxatiekosten toe. De vordering tot vergoeding van immateriële schade wordt afgewezen.

## **4. De 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 € 707,85.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*