

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-106 I (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 juli 2020  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Hypotheek Visie Assen-Hoogeveen, gevestigd te Assen, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 18 december 2020  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

### **Samenvatting**

Consument heeft een klacht ingediend, omdat de factuur voor de advieskosten van de Adviseur afwijkt van hetgeen volgens hem mondeling is overeengekomen. De Adviseur heeft gesteld dat Consument akkoord is gegaan met de advieskosten zoals vermeld op de factuur. Daarnaast heeft Consument gesteld dat de Adviseur de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden, omdat een hypothecaire geldlening *zonder* NHG bij [geldverstrekker I] tot stand is gekomen, terwijl hij een hypothecaire geldlening *met* NHG bij [geldverstrekker II] wilde. De Adviseur heeft aangevoerd dat geen andere hypothecaire geldlening mogelijk was, vanwege de nog lopende hypotheek van Consument en zijn ex-partner, ten aanzien waarvan op dat moment geen ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid was verleend. De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat een lager bedrag dan de in het adviesrapport opgenomen advieskosten is overeengekomen. Ook is niet komen vast te staan dat de Adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden of dat er een andere (gunstigere) hypotheek mogelijk was. De Commissie oordeelt dat de klachten ongegrond zijn en wijst de vorderingen af.

### **I. De procedure**

- I.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) de klacht van Consument; 2) het verweerschrift van de Adviseur; 3) de repliek van Consument en 4) de dupliek van de Adviseur.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 30 november 2020 en hebben hieraan deelgenomen.
- I.3 De Commissie stelt vast dat Consument geen keuze heeft gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. De Adviseur heeft gekozen voor niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid*

- 2.1 Consument had gezamenlijk met zijn ex-partner een hypothecaire geldlening afgesloten. In verband met de beëindiging van de relatie heeft Consument de Adviseur benaderd. Hij heeft de Adviseur verzocht om te adviseren over en te bemiddelen bij het sluiten van een nieuwe hypothecaire geldlening in verband met de gewenste aanschaf van zijn nieuwe woning.
- 2.2 Op 4 juni 2019 heeft een gesprek tussen Consument en de Adviseur plaatsgevonden. In dit gesprek heeft Consument aangegeven dat zijn huidige hypotheek (met de ex-partner) is afgesloten bij [geldverstrekker I] (hierna: [geldverstrekker I]), maar dat hij hier na 40 jaar geen klantrelatie meer mee wilde. Daarnaast heeft Consument verzocht om een nieuwe hypothecaire geldlening met Nationale Hypotheek Garantie (NHG).
- 2.3 Na het gesprek op 4 juni 2019 heeft de Adviseur een aantal documenten aan Consument meegegeven, waaronder het Dienstverleningsdocument Hypotheekaanvraag. Hieruit blijkt dat de gemiddelde kosten € 1.595,00 voor advies, € 1.300,00 gericht op oversluiten en € 2.895,00 voor een combinatie van advies en oversluiten bedragen.
- 2.4 In het adviesrapport van 11 juni 2019 is, voor zover relevant, opgenomen:

**“7 – Afspraken en beloning**

(...)

**Vergoeding**

*Voor onze werkzaamheden bent u ons een vergoeding verschuldigd. Hieronder vindt u een specificatie van het bedrag dat wij zijn overeengekomen:*

- Inzake uw hypotheek*	€ 4.985,00
Totaal	€ 4.985,00

(...)

*\*De betaalde vergoeding voor advies- en bemiddelingswerkzaamheden met betrekking tot de Eigen Woning Schuld is fiscaal aftrekbaar. De overige bedragen zijn niet fiscaal aftrekbaar. In deze financieringsopzet zijn deze overige kosten dan ook opgenomen als ‘Overige niet-aftrekbare kosten’.*

*Door ondertekening van dit adviesrapport stemt u in met het hierboven TOTAAL genoemde bedrag. (...)*”

Consument heeft het adviesrapport op 11 juni 2019 voor akkoord ondertekend.

- 2.5 De Adviseur heeft een hypotheekaanvraag ingediend bij [geldverstrekker II] (zie ook onder 2.8 van deze uitspraak), die een voorlopig renteaanbod heeft uitgebracht.

[geldverstrekker II] heeft op 15 juli 2019 per brief aan de Adviseur verzocht:

“(…)

De volgende documenten willen wij nog van u ontvangen:

- (...)
- bewijs ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid [geldverstrekker I]
- (...)"

2.6 De Adviseur heeft tevens een hypotheekaanvraag ingediend bij [geldverstrekker I]. [Geldverstrekker I] heeft een hypotheekofferte aan Consument uitgebracht, naar aanleiding waarvan Consument aan de Adviseur heeft gevraagd wat het verschil is tussen de offerte van [geldverstrekker I] en het voorlopige renteaanbod van [geldverstrekker II]. De Adviseur heeft Consument op 24 juli 2019 per e-mail bericht:

*“De hoogte van de hypotheek is gelijk,  
De rente bij [geldverstrekker I] is hoger, 2,9 % en 3,1% tegen 2,4% bij [geldverstrekker II].  
Bij [geldverstrekker I] mag je 2-% van de hoofdsom per jaar aflossen, dat €36400,-.  
Maandlast [geldverstrekker I] €611,- [geldverstrekker II] €538,75.*

*Maar er is geen andere optie, [geldverstrekker II] wil zien dat de huidige hypotheek op de naam van je ex staat alvorens ze akkoord geven voor een definitief aanbod.”*

Consument heeft op 24 juli 2019 de offerte van [geldverstrekker I] ondertekend.

2.7 De Adviseur heeft een factuur van € 4.985,00 in rekening gebracht. De factuur is op 29 juli 2019 per e-mail aan Consument en ter verrekening in de nota van afrekening naar de notaris verstuurd. Consument kan zich niet verenigen met de hoogte van de advieskosten en heeft een klacht ingediend bij de Adviseur.

2.8 Ter onderbouwing van zijn klacht heeft Consument op 4 oktober 2019 per e-mail contact opgenomen met Stater N.V., het administratieve bedrijf waarvan [geldverstrekker II] gebruik maakt. Consument heeft, voor zover relevant, de volgende vragen gesteld:

*“(…)  
Kunt u mij bevestigen dan op 15 juli jullie een rappel met verzoek voor informatie hebben op gevraagd bij de hypotheekvisie in assen, en dat er slechts 1 document retour is gekomen?*

*Kunt u ook bevestigen dat er vanuit de Hypotheekvisie verder geen contact is geweest na 15 juli om opzoek te gaan naar extra oplossingen of zekerheden om mij toch bij u als klant onder te brengen?*

*Kunt u ook zoals besproken bevestigen dat [geldverstrekker II] mij op basis van wat u van mij weet zeker als klant graag had willen ontvangen?*

*(…)”*

Stater heeft Consument op 7 oktober 2019 als volgt geantwoord:

*“(…)”*

**Rappelbrief**

*Wij kunnen bevestigen dat er op 15 juli 2019 een rappelbrief naar uw hypotheekadviseur hebben gestuurd. Omdat hier door uw adviseur geen reactie op is gekomen, is de aanvraag van uw nieuwe hypotheek beëindigd.*

**Nieuwe klant**

*Uw laatste vraag kunnen wij helaas niet beantwoorden. Om dit te kunnen beoordelen, dient de volledige aanvraag voltooid te zijn.  
(...)”*

- 2.9 Uitwisseling van standpunten tussen Consument en de Adviseur heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna Consument zijn klacht aan het Kifid heeft voorgelegd.

*De klacht en vordering*

- 2.10 De klacht van Consument bestaat uit twee onderdelen. Het eerste klachtonderdeel ziet op de hoogte van de advieskosten. Consument heeft ten aanzien daarvan gesteld dat in het gesprek van 4 juni 2019 een bedrag van € 2.500,00 is overeengekomen. De Adviseur heeft het adviesrapport niet integraal met hem besproken, dus Consument heeft niet gezien dat in het adviesrapport een bedrag van € 4.985,00 is opgenomen. Op basis van het Dienstverleningsdocument Hypotheekaanvraag mocht Consument een bedrag van gemiddeld (en maximaal) € 2.895,00 verwachten.

Het tweede klachtonderdeel ziet op de zorgplicht van de Adviseur. Consument heeft gesteld dat de dienstverlening van de Adviseur niet naar behoren was. De Adviseur had gezegd dat hij meerdere hypotheekoffertes had opgevraagd, maar dit bleek niet zo te zijn. Bovendien is de nieuwe hypotheek tot stand gekomen bij [geldverstrekker I], waar Consument geen klant meer wilde zijn. Consument heeft deze hypotheekofferte alleen getekend vanwege de tijdsdruk voor de aan te kopen woning. Tot slot is een hypotheek zonder NHG tot stand gekomen, terwijl Consument een hypotheek met NHG wilde. De Adviseur heeft niet aangetoond dat [geldverstrekker I] de enige hypotheekverstrekker was die hem een lening wilde verstrekken. Consument heeft na de hoorzitting te kennen gegeven dat [geldverstrekker I] op 9 oktober 2019 ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid heeft verleend.

Consument vordert daarom € 2.485,00 (zijnde het verschil tussen de daadwerkelijke factuur van € 4.985,00 en de volgens hem overeengekomen advieskosten van € 2.500,00) en financiële compensatie voor de huidige hypotheeklasten, die € 72,25 per maand hoger zijn dan bij [geldverstrekker II].

*Het verweer van de Adviseur*

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

### **3. De beoordeling**

#### *Rechtsvragen*

3.1 Aan de Commissie liggen, kort gezegd, twee vragen voor. De eerste vraag is of de Adviseur hogere advieskosten in rekening heeft gebracht dan met Consument is overeengekomen. De tweede vraag is of de Adviseur de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden. De Commissie zal in het navolgende afzonderlijk op deze twee vragen ingaan.

#### *Hoogte van de advieskosten*

3.2 Consument heeft gesteld dat in het adviesgesprek van 4 juni 2019 mondeling een bedrag van € 2.500,00 aan advieskosten is overeengekomen. Bovendien mocht hij op basis van de bedragen die zijn genoemd in het Dienstverleningsdocument Hypotheekaanvraag erop vertrouwen dat de advieskosten maximaal € 2.895,00 zouden bedragen. De Adviseur heeft de stellingen van Consument ten aanzien van dit klachtonderdeel betwist en heeft gesteld dat Consument door ondertekening van het adviesrapport van 11 juni 2019 akkoord is gegaan met de advieskosten van € 4.985,00. Dit bedrag is tevens per e-mail van 29 juli 2019 aan Consument kenbaar gemaakt, nog voor het passeren van de hypotheekakte bij de notaris.

3.3 De Commissie merkt op dat op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) het uitgangspunt is dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten (in dit geval Consument) – bij voldoende betwisting door de tegenpartij (de Adviseur) – haar stellingen in beginsel moet bewijzen. In onderhavig geval houdt dit in dat Consument moet bewijzen dat op 4 juni 2019 een bedrag van € 2.500,00 is overeengekomen. Consument heeft hiervan geen bewijs kunnen overleggen en de enkele mededeling dat dit bedrag mondeling is overeengekomen, is onvoldoende om de juistheid ervan aan te nemen, te meer nu dit uitdrukkelijk door de Adviseur is betwist. Ook de bedragen die in het algemeen worden genoemd in het Dienstverleningsdocument Hypotheekaanvraag zijn naar het oordeel van de Commissie onvoldoende om op te wegen tegen het bedrag dat specifiek is overeengekomen. Dat Consument het adviesrapport niet volledig heeft gelezen en dat hij niet bekend was met de hoogte van de advieskosten, is door de Adviseur uitdrukkelijk betwist. De Adviseur heeft gesteld dat het adviesrapport wel degelijk is besproken.

3.4 Ten aanzien van dit klachtonderdeel oordeelt de Commissie dat niet is komen vast te staan dat advieskosten lager dan zoals in het door Consument ondertekende adviesrapport, namelijk € 4.985,00, zijn overeengekomen. In tegenstelling tot hetgeen Consument heeft gesteld, is de Commissie van oordeel dat Consument er niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de algemene gemiddelde bedragen, zoals benoemd in het Dienstverleningsdocument Hypotheekaanvraag, voor hem zouden gelden. De Commissie wijst de vordering van Consument ten aanzien van dit klachtonderdeel af.

### *Zorgplicht van de Adviseur*

- 3.5 Consument heeft verder gesteld dat de Adviseur geen overeenkomst van hypothecaire geldlening tot stand heeft gebracht, zoals Consument dat voor ogen had. Er is immers weer een hypotheek zonder NHG bij [geldverstrekker I] tot stand gekomen, terwijl hij een hypotheek met NHG bij [geldverstrekker II] wilde. De Adviseur heeft gemotiveerd gesteld dat een hypotheek bij een andere geldverstrekker dan [geldverstrekker I] onmogelijk was, omdat geen ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid jegens Consument kon worden verleend. Zijn ex-partner kon immers de hypotheeklasten niet alleen dragen. Dat geen ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid kon worden verleend, is ook de reden dat geen hypothecaire geldlening met NHG tot stand kon worden gebracht. De stichting Waarborgfonds Eigen Woning heeft als voorwaarde gesteld dat ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid is verleend, zo blijkt uit het verweer en is door de Adviseur ter zitting nader toegelicht.
- 3.6 De Commissie stelt vast dat tussen partijen een overeenkomst van opdracht zoals bedoeld in artikel 7:400 e.v. Burgerlijk Wetboek (BW) tot stand is gekomen. Uit hoofde van hetgeen is bepaald in artikel 7:401 BW dient de Adviseur de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen, hetgeen in de praktijk neerkomt op de zorg die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht (zie Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003,375). Het uitgangspunt is dat Aangeslotene aansprakelijk is voor de negatieve gevolgen van het gegeven advies indien een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur een dergelijk advies niet zou hebben gegeven.
- 3.7 Uit het adviesrapport van 11 juni 2019 blijkt dat het uitgangspunt was dat de Adviseur voor Consument een hypothecaire geldlening met NHG zou aanvragen bij [geldverstrekker II]. De Adviseur heeft dit ook gedaan. [geldverstrekker II] en de stichting Waarborgfonds Eigen Woning hebben echter beiden te kennen gegeven dat ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid een voorwaarde is voor het verstrekken van een hypothecaire geldlening. Het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid is door [geldverstrekker I] niet verleend, omdat de ex-partner de hypotheeklasten niet alleen kon dragen. Dit is geen omstandigheid die te wijten is aan de Adviseur en kan daarom ook niet voor zijn rekening en risico komen. De Adviseur is bovendien niet betrokken geweest bij het verzoek tot ontslag van de hoofdelijke aansprakelijkheid en had dan ook niet kunnen weten dat dit verzoek niet zou worden gehonoreerd.
- 3.8 Naar het oordeel van de Commissie heeft de Adviseur zich voldoende ingespannen om alsnog een hypothecaire geldlening te bewerkstelligen voor Consument.

De Adviseur heeft ter zitting voldoende aannemelijk gemaakt dat geen andere geldverstrekker een hypothecaire geldlening met NHG aan Consument zou hebben verstrekt, terwijl hij ook nog hoofdelijk aansprakelijk was voor de hypothecaire geldlening die hij met zijn ex-partner is aangegaan. Dat zou in strijd met de Gedragscode Hypothecaire Financieringen zijn. [Geldverstrekker I] was bereid wel een lening aan Consument te verstrekken, juist vanwege de reeds bestaande relatie. Er is afgeweken van het beleid, door middel van een zogenoemde ‘explain’, aldus de Adviseur. De Commissie merkt op dat indien Consument de nieuwe lening niet (bij deze specifieke geldverstrekker of onder deze voorwaarden) wenste, het op zijn weg had gelegen de hypotheekofferte niet te ondertekenen en af te zien van de aankoop van de nieuwe woning. Dat Consument tijdsdruk ervaarde of geen koopwoning kon betrekken indien hij niet akkoord zou gaan, leidt niet tot de conclusie dat de Adviseur de op hem rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. Nu niet is komen vast te staan dat de Adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden, kan de vordering van Consument ook niet worden toegewezen. Dit geldt te meer nu niet is komen vast te staan dat [geldverstrekker II] wel een hypothecaire geldlening aan Consument zou hebben verstrekt (zie 2.8 van deze uitspraak).

#### *Conclusie*

3.9 Op grond van de voorgaande overwegingen concludeert de Commissie dat niet is komen vast te staan dat een lager bedrag van € 4.985,00 aan advieskosten is overeengekomen en dat niet is komen vast te staan dat de Adviseur de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden. De Commissie oordeelt daarom dat beide klachtonderdelen ongegrond zijn en wijst de vorderingen van Consument af.

## **4. De beslissing**

De Commissie wijst de vorderingen af.

*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).*