

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0774  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 maart 2021  
Ingediend door : De consumenten  
Tegen : Hypotheekcomfort, gevestigd te Maarheeze, verder te noemen de adviseur  
Datum uitspraak : 1 september 2021  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

De consumenten hebben op advies van de adviseur een hypothecaire geldlening afgesloten. Tijdens het adviestraject is besproken dat een verhoogde inschrijving zal worden aangevraagd. Later blijkt de hypotheek niet verhoogd te zijn ingeschreven. De consumenten verwijten de adviseur dat hij geen verhoogde inschrijving heeft aangevraagd, dan wel dat hij hen daar niet goed over heeft geïnformeerd en heeft nagelaten de offerte te controleren. De commissie is van oordeel dat vast is komen te staan dat de adviseur onjuist heeft gehandeld, maar dat de consumenten daardoor geen schade hebben geleden. De vordering wordt afgewezen.

## **1. 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 om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek 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 De consumenten hebben in 2019 hypotheekadvies ingewonnen bij de adviseur. Zij hebben vervolgens een hypothecaire geldlening afgesloten bij ING Bank N.V. (hierna: de geldverstrekker) ter hoogte van € 189.000,-. In aanvulling op de geldlening van de geldverstrekker is gebruik gemaakt van een starterslening van Stimuleringsfonds Volkshuisvesting (hierna: SVn) ter hoogte van € 31.000,-.

- 2.2 Tijdens het adviestraject is besproken dat een hogere hypothecaire inschrijving zal worden gedaan, zodat de consumenten na enkele jaren het bedrag van de geldlening kunnen verhogen.
- 2.3 Op enig moment hebben de consumenten bij de geldverstrekker geïnformeerd naar het verhogen van de hypothecaire geldlening. Toen is gebleken dat de hypotheek in 2019 niet verhoogd is ingeschreven. De consumenten hebben hierover op 12 maart 2021 een klacht ingediend bij de adviseur en hem verzocht de helft van de kosten die zij nu voor de notaris zullen moeten te betalen te vergoeden. De klacht is door de adviseur afgewezen, waarna de consumenten op 25 maart 2021 een klacht hebben ingediend bij Kifid.

#### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consumenten stellen dat de adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn dienstverlening door zich niet te gedragen als een redelijk handelend en bekwaam adviseur. Zij voeren daartoe het volgende aan. De adviseur heeft nagelaten een verhoogde hypothecaire inschrijving aan te vragen, terwijl dat wel was afgesproken. Voor zover de adviseur wel een verhoogde inschrijving heeft aangevraagd, maar deze is geweigerd, heeft hij de nagelaten de consumenten te informeren dat de verhoogde inschrijving niet mogelijk was. Daarnaast heeft hij de door de geldverstrekker uitgebrachte offerte niet goed gecontroleerd.
- 2.5 De consumenten vorderen vergoeding van de kosten voor het passeren van de akte van verhoging bij de notaris, door hen vastgesteld op een bedrag van € 1.000,-.

#### *Het verweer*

- 2.6 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 De commissie merkt op dat dit geschil in de kern draait om de vraag of de adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn dienstverlening aan de consumenten en zo ja, welke schade dan voor vergoeding in aanmerking komt.
- 3.2 De commissie stelt vast dat tussen partijen in het kader van de advieswerkzaamheden in 2019 een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen zoals bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Volgens artikel 7:401 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.<sup>1</sup>

- 3.3 De adviseur heeft zich gemotiveerd verweerd tegen de stelling van de consumenten dat hij geen verhoogde inschrijving zou hebben aangevraagd door een kopie van het aanvraagformulier te overleggen. Uit het aanvraagformulier blijkt dat een hypothecaire inschrijving is aangevraagd van € 220.000,-. Naar het oordeel van de commissie heeft de adviseur daarmee voldoende aangetoond dat hij niet heeft nagelaten een verhoogde inschrijving aan te vragen.
- 3.4 De consumenten hebben verder gesteld dat de adviseur hen onvoldoende heeft geïnformeerd over de hogere inschrijving en de uitgebrachte offerte niet goed heeft gecontroleerd. De adviseur heeft toegegeven dat hij mogelijk verkeerde verwachtingen heeft gewekt en dat hij de uitgebrachte offerte beter had moeten controleren. De commissie overweegt dat daarmee is komen vast te staan dat de adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening.
- 3.5 De vraag die resteert is of de adviseur gehouden is de extra notariskosten te vergoeden. Schade die juridisch gezien voor vergoeding in aanmerking komt, wordt bepaald door een vergelijking te maken van de werkelijke situatie waarin de consumenten zich bevinden na de tekortkoming van de adviseur met de situatie waarin de consumenten zich zouden hebben bevonden als de adviseur geen fouten had gemaakt.
- 3.6 Als de adviseur de consumenten wel had geïnformeerd over de (on)mogelijkheid van een verhoogde inschrijving en de offerte goed had gecontroleerd, had dat er niet toe kunnen leiden dat de verhoogde inschrijving wel verleend had kunnen worden. De geldverstrekker heeft immers aangegeven dat geen verhoogde inschrijving kan worden verleend totdat de starterslening waar de consumenten gebruik van maken volledig is afgelost. Ook in het hypothetische geval waarin de adviseur geen fout zou hebben gemaakt, hadden de consumenten dus kosten moeten maken bij de notaris om de hypotheek later te verhogen. De commissie komt daarom tot de conclusie dat de adviseur weliswaar een fout heeft gemaakt, maar dat de consumenten daardoor geen schade hebben geleden die voor vergoeding in aanmerking komt.
- 3.7 Gelet op het voorgaande verklaart de commissie de klacht ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

---

<sup>1</sup> Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering 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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*