

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0778
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 maart 2021
Ingediend door : De consumenten
Tegen : Hypotheek Visie Centrale B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak : 1 september 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De adviseur heeft de privacy van de consumenten geschonden doordat hij na de beëindiging van de adviesovereenkomst contact heeft opgenomen met de nieuwe geldverstrekker van de consumenten en die geldverstrekker een werkgeversverklaring heeft gestuurd. Omdat de consumenten verplicht waren die werkgeversverklaring aan die geldverstrekker op te sturen, leidt die schending van de privacy niet tot een schadevergoeding.

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 consument; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de reactie van de consument (de repliek) en 4) de laatste reactie van de adviseur (de dupliek).
- 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 consument en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

De feiten

- 2.1 De consumenten hebben op 19 augustus 2020 een klacht ingediend tegen het handelen van de adviseur. Zij hebben toen geklaagd over een zorgplichtschending van de adviseur. Die klacht is door de Geschillencommissie Kifid in de uitspraak met nummer 2021-0055 behandeld en afgewezen. Die eerdere uitspraak is als bijlage aan deze uitspraak gehecht.

- 2.2 Voor het onderhavige geval is in die uitspraak vooral relevant het in overweging 2.8 tot en met overweging 2.10 opgenomen feitencomplex. Daaruit blijkt dat op 1 juli 2020 een werkgeversverklaring is afgegeven, waarin staat opgenomen dat het tijdelijke dienstverband van één van de consumenten niet zal worden verlengd.
- 2.3 De consumenten hebben vervolgens gevraagd of een aanvraag kon worden gedaan op basis van een UWV-verzekeringsbericht. De adviseur heeft aangegeven daartoe niet te willen overgaan, omdat de aanvraag in dat geval op basis van verzekeringsberichten van beide consumenten gedaan moest worden. Vervolgens hebben de consumenten de overeenkomst van opdracht met de adviseur beëindigd.
- 2.4 Nadat zij hun eerdere klacht bij Kifid indienden hebben de consumenten op 11 augustus 2020 aan de adviseur laten weten dat zij een geldverstrekker hadden gevonden die bereid was de hypothecaire geldlening te verstrekken.
- 2.5 Vervolgens heeft de adviseur in augustus contact opgenomen met de notaris. Daarna heeft de adviseur contact opgenomen met de geldverstrekker die bereid was de lening te verstrekken. De adviseur heeft de werkgeversverklaring aan deze geldverstrekker verzonden, die er vervolgens toe besloten heeft de geldlening niet te verstrekken.
- 2.6 Uiteindelijk is het de consumenten gelukt een hypotheek te verkrijgen bij een andere geldverstrekker.

De klacht en vordering

- 2.7 De consumenten hebben geklaagd dat de adviseur, kennelijk uit rancune vanwege het indienen door de consumenten van een klacht over zijn werkzaamheden, contact met de notaris heeft opgenomen. Door via de notaris inlichtingen in te winnen over de geldverstrekker en aan die geldverstrekker vervolgens stukken te sturen op grond waarvan deze geldverstrekker de lening niet meer wenste te verstrekken, heeft de adviseur onrechtmatig gehandeld. Volgens de consumenten is door dit handelen hun privacy geschonden. Zij verzoeken dat de adviseur alsnog het bedrag dat aan advieskosten is gerekend, te weten € 1.495,- aan hen terugbetaalt. Dit bedrag dient vermeerderd te worden met de wettelijke rente over het bedrag sinds het moment van betaling.

Het verweer

- 2.8 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie dient te beoordelen of de adviseur jegens de consumenten verwijtbaar en schadeplichtig gehandeld heeft door contact op te nemen met de notaris en de in overweging 2.4 genoemde geldverstrekker. De adviseur heeft gesteld daartoe verplicht te zijn vanwege het algemene en de gerechtvaardigde belangen van de geldverstrekker als derde partij. De adviseur heeft gesteld dat hij de vraag of de werkgeversverklaring door de nieuwe geldverstrekker was ontvangen aan die geldverstrekker mocht stellen, vanuit een maatschappelijke zorgplicht.
- 3.2 De commissie is van oordeel dat het handelen van de adviseur niet kan worden gebaseerd op de door adviseur genoemde grondslagen daarvoor. Daarvoor is met name van belang dat de consumenten met de adviseur een overeenkomst van opdracht hebben gesloten. In het kader van een hypotheekadviesovereenkomst rust op de adviseur in de eerste plaats de verplichting te handelen in het belang van de consument (zie 4:24a lid 2 Wet op het financieel toezicht). Een algemene verplichting te handelen in het belang van de financiële sector, of verstrekkers van hypothecaire geldleningen in het bijzonder, is daarmee in beginsel niet verenigbaar. Een dergelijke verplichting kan eventueel wel worden aangenomen wanneer er een redelijk vermoeden bestaat dat bij de aanvraag gefraudeerd zal worden. Daarvan zou bijvoorbeeld sprake kunnen zijn als de adviseur had aangetoond dat het onmogelijk zou zijn om een hypothecaire geldlening te verkrijgen op basis van twee UWV-verzekeringsberichten. Dit is echter niet door de adviseur gesteld of uit het dossier gebleken.
- 3.3 Voor zover het verweer van de adviseur zou moeten worden begrepen als een beroep op het ontstaan van een dergelijke algemene verplichting na de beëindiging van de overeenkomst van opdracht door de consumenten volgt de commissie ook die stelling niet. Het ligt immers op de weg van een mogelijk nieuwe geldverstrekker om de stukken op te vragen die voor de beoordeling van de kredietaanvraag relevant zijn. Nu niet is gebleken dat sprake is van een frauduleuze aanvraag mocht de adviseur naar het oordeel van de commissie geen zelfstandig contact met de nieuwe geldverstrekker opnemen.
- 3.4 Nu vast staat dat gegevens van de consumenten ten onrechte gedeeld zijn met een derde partij, staat vast dat er sprake is van een inbreuk op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In artikel 82 van de AVG is bepaald dat de adviseur de consument die materiële of immateriële schade heeft geleden, een schadevergoeding dient te bieden, indien deze schade is geleden als gevolg van een inbreuk op de AVG.

- 3.5 Of de consumenten recht hebben op schadevergoeding, wordt bepaald aan de hand van het Nederlandse recht.¹ Voor hun schadevordering hebben de consumenten geen juridische grondslag aangevoerd. De commissie sluit daarom aan bij de grondslag die naar haar oordeel het best past bij de vordering van de consumenten. Die grondslag is opgenomen in artikel 6:106 lid 1, onder b van het Burgerlijk Wetboek, waarin het recht op schadevergoeding is opgenomen in geval de consumenten in hun persoon zijn aangetast.
- 3.6 De commissie is van oordeel dat de aard en ernst van de schending van de privacyrechten van de consumenten niet zodanig zijn dat er sprake is van een aantasting in hun persoon. Aan de relatief strenge voorwaarden daarvoor is in dit geval niet voldaan.² Daarvoor is van belang dat de consumenten zelf de werkgeversverklaring aan de nieuwe geldverstrekker hadden moeten opsturen zodat deze geldverstrekker over alle relevante informatie zou beschikken. Voor zover zij al in hun persoon zijn aangetast, hebben de consumenten dat naar het oordeel van de commissie aan zichzelf te danken. Ten overvloede merkt de commissie op dat de gestelde privacyschending in ieder geval geen grondslag oplevert om over te gaan tot de door de consumenten verzochte vergoeding van de advieskosten. In de eerdere procedure die tot de uitspraak Geschillencommissie Kifid, nr. 2021-0055 heeft geleid, is reeds geoordeeld deze kosten, die samenhangen met het gegeven hypotheekadvies, niet (gedeeltelijk) hoeven te worden terugbetaald.
- 3.7 De commissie concludeert derhalve dat de vordering van de consumenten dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

¹ Zie onder meer Afdeling Bestuursrechtspraak Raad van State, 1 april 2020, ECLI:NL:RVS:2020:898, te vinden op www.rechtspraak.nl en Kifid GC 2020-064, te vinden op www.kifid.nl.

² Hoge Raad 15 maart 2019 (ECLI:NL:HR:2019:376) en Kifid GC 2020-064.



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.