

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0464  
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, ir. A. van den Berg, leden en  
mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 9 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Adviesgroep Combined Gouda B.V. h.o.d.n. Nationale HypotheekPas, gevestigd te Waddinxveen, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	: 1 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen

## **Samenvatting**

De consument heeft zich tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering voor een woning. De financiering heeft zij verkregen maar zij beklaagt zich over het traject bij de adviseur hetgeen volgens haar heeft geleid tot een minder gunstige financiering dan wel minder gunstige financieringsvoorwaarden dan verwacht. Hiervoor houdt ze de adviseur aansprakelijk en vordert een schadevergoeding. De commissie heeft geoordeeld dat de dienstverlening van de adviseur niet aan de overeenkomst heeft beantwoord en dat hij in redelijkheid geen aanspraak kan maken op het gehele bedrag van de adviesvergoeding. Deze wordt met 50% gematigd. De overige vorderingen van de consument zijn afgewezen.

## **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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de adviseur.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 maart 2022. Op de hoorzitting was de vader van de consument aanwezig als haar vertegenwoordiger. Namens de adviseur waren aanwezig: [naam 1], adviseur en [naam 2], directielid.
- I.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

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft zich vanaf januari 2020 georiënteerd op de woningmarkt en ze heeft contact opgenomen met de adviseur voor de mogelijkheden om een financiering te krijgen voor de aankoop van een woning. Door de adviseur is op haar verzoek voor het eerst in januari 2020 een oriëntatierapport uitgebracht. Daarbij is de verwachting geuit dat gelet op haar inkomen een financiering van € 180.000,- met Nationale Hypotheek Garantie (NHG) haalbaar was. Nadien heeft zij nog enkele keren een oriëntatierapport opgevraagd en verkregen.
- 2.2 In augustus 2020 heeft de consument een koopovereenkomst getekend voor een woning, zonder ontbindende voorwaarden. De overdracht diende plaats te vinden op 15 oktober 2020. De consument heeft op 5 augustus 2020 bij de adviseur de opdracht tot advies en bemiddeling getekend waarna de adviseur een aanvraag heeft ingediend bij een geldverstrekker voor een financiering van € 180.000,- met NHG. Op 20 augustus 2020 zijn de benodigde stukken bij de geldverstrekker ingediend.
- 2.3 Begin september 2020 bleek dat de inkomenssituatie van de consument tot problemen leidt bij de aanvraag. Haar inkomen bestaat voor een deel uit inkomen op grond van een Persoonsgebonden budget, een (Pgb)-zorgovereenkomst. Het overige inkomen is inkomen uit loondienst. De geldverstrekker rekent het Pgb inkomen van de consument niet mee voor het toetsingsinkomen.
- 2.4 Medio september 2020 heeft de vader van de consument contact gehad met de adviseur. De adviseur was hoopvol was dat hij een geldverstrekker had gevonden waarbij de gewenste financiering wel verkregen kon worden. Begin oktober 2020 bleek dat ook deze geldverstrekker de gewenste financiering niet zou verstrekken.
- 2.5 Uiteindelijk is een financiering tot stand gekomen met een hypotheeksom van € 150.000,- zonder NHG. De rest van de benodigde financiering voor de woning heeft de consument op andere wijze geregeld.
- 2.6 De consument heeft zich, bij monde van haar vader, bij de adviseur beklagd over het advies- en bemiddeltraject en de gewekte verwachtingen. Een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

*De klacht en vordering*

- 2.7 De consument heeft zich beklagd over het traject bij de adviseur dat heeft geleid tot het afsluiten van een minder gunstige financiering dan aanvankelijk door de adviseur is voorgehouden. De adviseur heeft de consument steeds voorgehouden dat een financiering van € 180.000,- met NHG, haalbaar was. Zij heeft op basis van deze informatie gezocht naar een woning. Nadat ze een woning heeft gekocht bleek deze financiering niet haalbaar te zijn en zag zij zich onder tijdsdruk gedwongen deze financiering, zonder NHG, te accepteren en het tekort op andere wijze te regelen. Dit verwijt zij de adviseur.
- 2.8 Indien de adviseur medio september 2020 niet had aangegeven dat hij meende alsnog een geschikte geldverstrekker te hebben gevonden was de consument verder gegaan met een meer gespecialiseerde adviseur, haar vader was reeds in contact geraakt met deze adviseur omdat ze de al ingeschakelde adviseur niet konden bereiken.
- 2.9 De adviseur heeft onvoldoende gedaan om de geldverstrekker te overtuigen dat het Pgb inkomen van de consument volledig meegeteld zou moeten worden voor het toetsingsinkomen. Naar de stelling van de consument voldeed haar Pgb inkomen aan de voorwaarden die de geldverstrekker stelt, zij heeft namelijk een langdurig en bestendig Pgb inkomen en dit had volledig tot het toetsingsinkomen gerekend moeten worden.
- 2.10 Daarnaast heeft de adviseur niet voortvarend gehandeld doordat hij niet reageerde op e-mails en geen vervanger had geregeld tijdens zijn vakantie in een voor de consument cruciale periode vóór de overdracht. Ook heeft hij het renteaanbod van de geldverstrekker niet met haar besproken. Pas bij ontvangst van de hypotheekofferte, één week voor de datum van overdracht, kreeg zij inzicht in het aanbod en de hypotheekvoorwaarden van de geldverstrekker. Onder tijdsdruk heeft zij zich gedwongen gevoeld deze financiering aan te gaan.
- 2.11 De adviseur is tevens tekortgeschoten in zijn dienstverlening ten aanzien van de overlijdensrisicoverzekering (hierna: ORV) en de woonlastenverzekering (hierna: WV). Deze waren gebaseerd op een hypotheeksom van € 180.000,- terwijl de consument uiteindelijk een financiering van € 150.000,- heeft verkregen. Zij heeft deze discrepantie zelf bij de adviseur aangekaart en in eerste instantie geen reactie ontvangen. Hierdoor heeft zij aanvankelijk een te hoge premie betaald. Dit is later wel teruggedraaid maar ze verwijt de adviseur hierin onzorgvuldig te hebben gehandeld.

- 2.12 De consument vordert kwijtschelding van de advies en bemiddelingskosten ad. € 2.350,- en daarnaast een schadevergoeding van € 3.414,-. Dit laatste bedrag ziet op het niet verkregen lagere rentetarief bij de geldverstrekker. De Plusvoorwaarden waar zij voor heeft moeten tekenen kennen een hoger tarief dan de Basisvoorwaarden. Zij stelt dat ze in aanmerking had moeten komen voor de Basisvoorwaarden. Dit verschil in tarief gedurende de looptijd van het rentecontract vordert de consument van de adviseur.

*Het verweer van de adviseur*

- 2.13 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zo ver relevant zal de commissie hierna ingaan op het verweer van de adviseur.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening tegenover de consument en zo ja of dit aanleiding geeft tot kwijtschelding van de factuur voor advieskosten en/of het toewijzen van schadevergoeding.
- 3.2 De commissie is van oordeel dat door de adviseur fouten zijn gemaakt en dat de klacht van de consument deels gegrond is. Dit oordeel kan echter niet leiden tot toewijzing van de gevorderde schadevergoeding of verval van de gehele factuur. Tijdens de zitting is door de adviseur een gedeeltelijke kwijtschelding van de factuur voor advies- en bemiddelingskosten van € 2.350,- voorgesteld. De commissie vindt dit een passende vergoeding. Zij beslist op grond van artikel 38.10 onder e van het reglement dat de adviseur de factuur zal matigen waarbij 50% van het factuurbedrag wordt kwijtscholden. De commissie zal haar beslissing hieronder toelichten.
- 3.3 De rechtsverhouding tussen de consument en de adviseur kwalificeert zich als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van de 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.<sup>1</sup> 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.

---

<sup>1</sup> Zie Hoge Raad 6 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:CA1725 (overweging 3.4.2), te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij zijn klanten omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem verstrekte adviezen aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de consumenten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag verder worden verwacht dat hij een consument zodanig informeert over de gevolgen van zijn keuze, dat deze een weloverwogen beslissing kan nemen.

- 3.4 Voor de commissie staat vast dat de wijze waarop de communicatie tijdens het traject is verlopen, bij de consument en haar vader die haar gedurende het hypotheektraject en de klachtenprocedure heeft vertegenwoordigd, tot frustratie en onduidelijkheid heeft geleid. De adviseur heeft erkend dat in verband met omstandigheden die zich in het domein van de adviseur bevonden de communicatie en begeleiding van de consument niet altijd even goed zijn geweest. Dit blijkt ook uit de omstandigheid dat de consument een ander advieskantoor heeft aangesproken nadat begin september 2020 duidelijk werd dat de eerste aanvraag niet zou worden goedgekeurd in verband met het soort inkomen dat de consument ontvangt. Zij moest tijdig een andere oplossing vinden om de koop door te kunnen laten gaan maar de adviseur was niet beschikbaar. Vervolgens ging de adviseur met vakantie en was er geen ander contactpersoon beschikbaar voor inhoudelijk overleg. Ook is het renteaanbod van de geldverstrekker niet besproken, ofwel dit verwijt van de consument is door de adviseur onvoldoende betwist. Tevens heeft de adviseur de consument niet tijdig nadat hem bekend werd dat het om een Pgb-inkomen gaat geïnformeerd over de problematiek die dit met zich meebrengt bij het doen van een aanvraag. Door de adviseur is de verwachting gewekt dat de gewenste financiering haalbaar was. Tot slot heeft de adviseur niet tijdig de verzekeringen aangepast aan de nieuwe situatie waarbij de consument de adviseur hier zelf op heeft moeten wijzen.
- 3.5 De vordering van de consument van € 3.414,-, welk bedrag betrekking heeft op het niet bedingen van hypotheekvoorwaarden met een lager hypotheekrentetarief bij de geldverstrekker, wordt afgewezen. Het is de geldverstrekker die bepaalt onder welke voorwaarden deze de financiering wenst aan te bieden. De adviseur heeft deze vordering van de consument beargumenteerd betwist en voor de commissie is niet komen vast te staan dat hier sprake is van schade die aan de adviseur kan worden toegerekend.

- 3.6 De commissie is gelet op overweging 3.4 van oordeel dat de dienstverlening van de adviseur niet aan de overeenkomst beantwoord en dat adviseur gelet op deze bijzondere omstandigheden naar maatstaven van de redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek) geen aanspraak kan maken op de gehele overeengekomen advies- en bemiddelingsvergoeding van € 2.350,-.
- 3.7 De commissie beslist dat de door de adviseur ter zitting voorgestelde vergoeding, zijnde kwijtschelding van 50% van de factuur, een redelijke is. De commissie beslist op grond van artikel 38.10 onder e van het reglement dat de adviseur de factuur zal matigen tot 50% van € 2.350,-.

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

De commissie beslist dat de klacht van de consument deels gegrond is en beslist dat de adviseur de factuur van € 2.350,- voor advies- en bemiddelingskosten matigt tot 50% binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

*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 regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van 6 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](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de Geschillencommissie Kifid in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de Geschillencommissie Kifid niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat onder artikel 40 van het reglement van de Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2017, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*