

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0743

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. F.H.E. Boerm,
mr. dr. ing. A.J. Verdaas, mr. E.H.C. Vos, secretaries)

Klacht ontvangen op	5 november 2021
Ingediend door	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Zeevat Hypotheken & Verzekeringen B.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	2 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies. De consumenten hebben in oktober 2019 hun hypothecaire geldlening verhoogd met een bedrag van € 70.000,-. Zij zijn daarvoor destijds bijgestaan door de adviseur. Medio 2020 hebben de consumenten een nieuwe woning gekocht en de adviseur weer ingeschakeld voor advies en bemiddeling voor een nieuwe hypothecaire geldlening. Na de verkoop van hun oude woning, hebben de consumenten in een WhatsAppgesprek aan de adviseur gevraagd hoeveel geld zij zouden ontvangen na de verkoop van de oude woning, in verband met hun begroting voor de verbouwing van de nieuwe woning. De adviseur heeft toen een bedrag genoemd. De consumenten hebben hem twee dagen later gebeld omdat zij niet konden volgen hoe de adviseur tot dat bedrag gekomen was. Hij heeft toen het bedrag bevestigd. Op dat moment bleek dat de adviseur op vakantie was en in de auto zat. Een half jaar later ontvingen de consumenten de nota van afrekening en toen bleek dat zij een fors lager bedrag ontvingen. De commissie is van oordeel dat de adviseur, gelet op de omstandigheden, zijn zorgplicht niet heeft geschonden toen hij foutieve informatie gaf. De vordering van de consumenten wordt afgewezen. Wel is de adviseur gehouden zijn toezegging tot het voldoen van de taxatiekosten na te komen.

I. 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 consumenten en 5) de dupliek van de adviseur.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 april 2022. Op de hoorzitting was consument 1 aanwezig en zijn advocaat, mr. J.T. Schlepers. Namens de adviseur waren aanwezig de heer [naam 1], eigenaar en mevrouw [naam 2], medewerker backoffice. De adviseur werd vertegenwoordigd door mr. W.H. Slootweg, jurist.

Tijdens en na de hoorzitting zijn partijen in de gelegenheid gesteld een minnelijke regeling te treffen. Omdat zij daar niet in geslaagd zijn, is de commissie alsnog verzocht uitspraak te doen.

- I.3 De consumenten en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- I.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. F.H.E. Boerma en mr. dr. ing. A.J. Verdaas, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In 2012 hebben de consumenten hun hypothecaire geldlening, na advies en bemiddeling van de adviseur, overgesloten naar een andere bank. Die hypothecaire geldlening hebben zij in oktober 2019 verhoogd met een bedrag van € 70.000,-. Ook toen heeft de adviseur hen bijgestaan met advies en bemiddeling.
- 2.2 Medio 2020 hebben de consumenten een nieuw huis gekocht. Zij hebben contact opgenomen met de adviseur, voor advies en bemiddeling voor een hypothecaire geldlening. Er was een hypothecaire geldlening nodig voor de nieuwe woning en een overbruggingskrediet voor de verkoop van de oude woning. Ook werd er een bouwdepot aangevraagd voor een verbouwing. Vervolgens werd de oude woning van de consumenten verkocht.
- 2.3 Op zondag 16 augustus 2020 heeft het volgende WhatsAppgesprek plaatsgevonden tussen de consumenten en de adviseur:

De consumenten: "Vraagje aan jou. We zijn met onze eigen begroting bezig. Onder andere ook om te kijken of we de vloer willen aanpassen in hout. Daarom vraag. Moeten we eigen middelen inbrengen in de hypotheek en zo ja hoeveel? Of wordt alles betaald vanuit de hypotheek. Dwz de kosten van het huis en de kosten koper?"

De adviseur: "Alles wordt betaald vanuit de hypotheek en de overbruggingshypotheek op de huidige woning. Bij de overbrugging zijn we uitgegaan van 90% van de taxatiewaarde van 550k, dus van 495k. de woning is verkocht dus jullie houden 100k over minus de makelaarskosten. Moet dus vast kunnen lukken, de vloer. (...)"

De consumenten: "(...) Mooi bericht over de financiën. En de ton is exclusief 75000 verbouw kosten. Toch?"

De adviseur: "De verbouwkosten zitten mee in de hypotheek dus die ton blijft inderdaad gewoon over."

- 2.4 Twee dagen na dit WhatsAppgesprek hebben de consumenten met de adviseur gebeld, omdat de consumenten niet konden volgen hoe de adviseur tot de conclusie gekomen was dat zij € 100.000,- tot hun beschikking zouden krijgen. De adviseur zat tijdens dit telefoongesprek in de auto, hij was op vakantie. Hij heeft toen bevestigd dat de consumenten ongeveer € 100.000,- zouden overhouden, minus kosten van de makelaar.
- 2.5 De consumenten ontvingen op 31 december 2020 de nota van afrekening voor de overdracht van de oude woning. Daaruit volgde dat de consumenten niet € 100.000,- zouden ontvangen, maar € 26.209,42. Van de verkoopopbrengst van de oude woning van € 595.000,- (plus een bedrag voor verrekening van zakelijke lasten) werd namelijk afgetrokken:
- € 294.854,24 voor de overbruggingshypotheek;
 - € 68.289,26 voor het leningdeel dat in oktober 2019 afgesloten is;
 - € 200.534,69 voor het restant van de hypothecaire geldlening en
 - € 5.950,- voor de makelaarskosten (plus enkele kleine overige kosten).
- 2.6 Vervolgens bleek dat de adviseur het leningdeel dat in oktober 2019 afgesloten was, vergeten was bij zijn berekening van het bedrag van € 100.000,-. De consumenten hebben hierover contact opgenomen met de adviseur. Hij heeft hen toen bijgestaan in de aanvraag van een aanvullende hypothecaire lening van € 70.000,-. Voor deze aanvullende leningaansvraag heeft de adviseur geen kosten in rekening gebracht bij de consumenten. Ook heeft hij toegezegd dat de kosten voor de bijbehorende nieuwe taxatie voor zijn rekening komen. In een e-mail van 7 januari 2021 aan de consumenten heeft hij dit als volgt verwoord:
- “Vanzelfsprekend zal ik geen kosten in rekening brengen voor het aanvragen en in orde maken van de opname binnen de inschrijving, ook de kosten voor de taxatie (het huidige rapport is over 2 weken niet meer bruikbaar en wellicht wordt de woning hoger getaxeerd waardoor er misschien nog wel een rentekorting in zit) zal ik voor mijn rekening nemen. Tenslotte hebben jullie kortgeleden al advies- en bemiddelingskosten en taxatiekosten betaald. Ik zal een taxateur opdracht geven om contact met jullie op te nemen voor het maken van een afspraak.”*
- 2.7 De consumenten hebben een klacht ingediend bij de adviseur en hem daarin aansprakelijk gesteld. In verband met de klacht heeft de adviseur de consumenten een bos bloemen gegeven en heeft hij hun een vergoeding aangeboden, maar de consumenten hebben het aangeboden bedrag afgewezen. De adviseur heeft de klacht met aansprakelijkstelling aan zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar (hierna: verzekeraar) overgelegd.

In de reactie van de verzekeraar aan de consumenten is opgenomen:

“Onze verzekerde heeft voldaan aan haar zorgplicht. Zij heeft namelijk alle benodigde informatie bij u ingewonnen om te kunnen adviseren en bemiddelen bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening bij BLG Wonen. Echter, uit de stukken blijkt dat onjuiste informatie over de lopende hypotheek bij ING Bank N.V. is verstrekt aan onze verzekerde.

Bij e-mail van 31 juli 2020 heeft u namelijk een ‘recent saldobiljet huidige hypotheek’ verstrekt. Uit het overzicht blijkt dat sprake is van een tweetal lening delen bij de ING Bank N.V., namelijk een aflossingsvrije hypotheek ter hoogte van een bedrag ad € 123.500,- en een annuïteiten hypotheek ter hoogte van een bedrag ad € 78.093,67. Het derde leningdeel ter hoogte van een bedrag ad € 70.000,- ontbreekt op dit overzicht.”

De klacht en vordering

- 2.8 De klacht van de consumenten houdt in dat de adviseur hen een onjuist advies gegeven heeft door te melden dat een bedrag van € 100.000,- (minus makelaarskosten) ter beschikking van de consumenten zou komen. Volgens de consumenten heeft de adviseur daarmee zijn zorgplicht geschonden. De consumenten hebben in dit kader gesteld dat zij, als op het gebied van financiering niet deskundige consumenten, erop mochten vertrouwen dat het advies van de adviseur gebaseerd was op alle informatie die de consumenten hem hadden verstrekt. De consumenten achten het bovendien hoogst onzorgvuldig dat de adviseur aan zijn verzekeraar gemeld heeft dat de consumenten hem onvolledige en derhalve onjuiste informatie zouden hebben verstrekt.
- 2.9 Op basis van de mededelingen van de adviseur, gingen de consumenten voor de verbouwing en inrichting uit van een budget van € 210.000,-. Zij hebben met de aannemer, leveranciers en installateurs afspraken gemaakt tot een totaalbedrag van € 152.000,-. Eind 2020 hebben de consumenten facturen ontvangen en betaald ter hoogte van een bedrag van € 161.698 (de begroting werd dus overschreden). Toen tijdens de jaarwisseling bleek dat de vrijval uit de verkoopopbrengst niet € 100.000,- minus makelaarskosten bedroeg, maar € 26.209,-, ontstond er een begrotingstekort van € 63.791,-. De consumenten vorderen dat de adviseur dit bedrag aan hen vergoedt. Ook vorderen zij vergoeding van de rentekosten die zij betalen over de aanvullende lening van € 70.000,- die zij in verband met dit tekort hebben afgesloten.
- 2.10 Verder vorderen de consumenten een bedrag van € 1.000,- aan immateriële schadevergoeding, welk bedrag zij ter beschikking zullen stellen aan het Diabetesfonds. Aan deze vordering hebben zij ten grondslag gelegd dat zij nooit tevoren financiële problemen gekend hebben en deze nu wel hadden, wat gepaard ging met stress en slapeloze nachten. Ook de stelling van de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar dat de consumenten gegevens hadden achtergehouden, leverde grote stress op.

- 2.11 Ten slotte hebben de consumenten, op verzoek van de adviseur, hun verzoek tot betaling van de taxatiekosten voor de aanvullende lening die zij afgesloten hebben, als vordering in het geding gebracht.

Het verweer

- 2.12 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 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de adviseur zijn zorgplicht jegens de consumenten geschonden heeft door tot twee keer toe een foutieve mededeling te doen. De commissie is tot het oordeel gekomen dat de adviseur zijn zorgplicht niet geschonden heeft en zal dat toelichten. Vervolgens zullen de andere klachtonderdelen aan de orde komen.

Norm voor het handelen van hypotheekadviseurs

- 3.2 Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten. Ingevolge artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (zie de bijlage) dient een opdrachtnemer zoals de adviseur bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen, wat betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.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. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consumenten omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van de consumenten.
- 3.3 De adviseur heeft erop gewezen dat de klacht niet gaat over het advies en de bemiddeling voor de financiering van de nieuwe woning. Dat traject is namelijk goed verlopen. De commissie onderschrijft dit, net zoals de consumenten overigens, maar omdat de adviseur de mededelingen in het verlengde van zijn adviesopdracht gedaan heeft, neemt de commissie bovenstaande norm voor hypotheekadviseurs als uitgangspunt voor de beoordeling van de klacht van de consumenten.

¹ Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Uitgangspunten

- 3.4 Vaststaat dat de adviseur vergat de financiering die in oktober 2019 afgesloten is, in zijn berekening te betrekken. Dit gebeurde in het WhatsAppgesprek van 16 augustus 2020 en hij bevestigde het aldus foutief berekende bedrag in het telefoongesprek dat hierop volgde. De adviseur heeft erkend dat hij een fout gemaakt heeft en heeft meermaals benadrukt dat hij dat erg vervelend vindt voor de consumenten. Voor de vraag of de adviseur hiermee zijn zorgplicht geschonden heeft, is van belang onder welke omstandigheden de adviseur deze foutieve uitlatingen deed.

De omstandigheden van het geval

- 3.5 In het onderhavige geval hebben de consumenten benoemd dat zij na het WhatsAppgesprek van 16 augustus 2020 niet konden volgen hoe de adviseur tot een bedrag van € 100.000,- kwam en dat zij hem daarom gebeld hebben. Met andere woorden: zij wilden verifiëren hoe de adviseur dit bedrag berekend had en hadden toelichting nodig om overtuigd te kunnen raken van de juistheid van het bedrag.
- 3.6 Daar komt bij dat toen de consumenten de adviseur op 18 augustus 2020 belden, bleek dat de adviseur op vakantie was en in de auto zat. De adviseur heeft gesteld dat hij ook ten tijde van het WhatsAppgesprek van 16 augustus 2020 al op vakantie was en de berekening toen uit het hoofd gemaakt had. De consumenten hebben dit niet betwist, zodat dit vaststaat.
- 3.7 Hoe het telefoongesprek op 18 augustus 2020 precies verlopen is, is niet komen vast te staan. Zo heeft de adviseur gesteld dat hij de consumenten ook verwezen heeft naar zijn collega die hem verving tijdens zijn vakantie en op kantoor wel inzicht had in de exacte gegevens. De consumenten hebben dit echter gemotiveerd betwist door te stellen dat de adviseur hen slechts voor een ander onderwerp expliciet naar zijn collega verwezen heeft (te weten een claim op de reisverzekering). De stelling van de adviseur hierover is dan ook niet komen vast te staan. Wel is duidelijk dat de adviseur voorafgaand aan zijn vakantie erop gewezen heeft dat zijn collega hem bij zijn afwezigheid zou vervangen. De consumenten hebben tijdens de hoorzitting gesteld dat zij niet meer wisten wanneer de adviseur precies op vakantie was, omdat zij zelf kort daarvoor op vakantie waren. Dat is aannemelijk, maar neemt niet weg dat zij wisten dat de adviseur voor zijn vakantie voor vervanging had gezorgd en dat zij in elk geval vanaf het telefoongesprek op 18 augustus 2020 wisten dat de adviseur op vakantie was.
- 3.8 Verder staat vast dat tijdens het telefoongesprek expliciet besproken is hoe de adviseur het bedrag van € 100.000,- berekend had: van de verkoopopbrengst van de oude woning van € 595.000,- trok hij het overbruggingskrediet en de hypothecaire geldlening voor de oude woning af. Respectievelijk ongeveer € 295.000,- en ongeveer € 200.000,-.

De adviseur heeft gesteld dat deze berekening expliciet zodanig besproken is. De consumenten hebben gesteld dat zij niet meer precies weten hoe het gesprek verlopen is. Voor de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat deze bedragen genoemd zijn, omdat de consumenten juist naar de adviseur belden om naar zijn berekening te vragen.

- 3.9 De commissie is bovendien van oordeel dat de berekening (595.000,- – (295.000,- + 200.000,-) = 100.000,-) eenvoudig te volgen is. Het had de consumenten dus kunnen opvallen dat de adviseur het bedrag van de lening die zij korter dan een jaar daarvoor afsloten, vergat te noemen. Daarbij wordt overwogen dat de consumenten hoogopgeleid zijn. Zij zijn weliswaar geen deskundigen op het gebied van hypothecaire geldleningen, maar het speelt wel mee in de zorgvuldigheid die de adviseur moest betrachten en dus in de vraag of de adviseur zijn zorgplicht geschonden heeft. De consumenten hebben gesteld dat de adviseur zich had moeten herinneren dat de consumenten minder dan een jaar geleden het leningdeel van € 70.000,- afgesloten hadden, maar dat geldt in mindere mate voor de adviseur en meer voor de consumenten. Het gaat immers om de lening van de consumenten en de adviseur heeft veel klanten die hij bijstaat bij het aanvragen van leningen. De consumenten beschikten bovendien over het jaaroverzicht van hun hypothecaire geldlening. Van hen kon worden verwacht dat zij, als hoogopgeleide consumenten die doende waren met de aankoop van een woning en een begroting van alle kosten, zouden nagaan wat de totale hoogte van de bestaande hypothecaire geldlening was.

Conclusie ten aanzien van de zorgplicht

- 3.10 Hoewel het te betreuren is dat de adviseur een foutief bedrag genoemd heeft, is de commissie vanwege de omstandigheden waaronder dit gebeurde van oordeel dat de adviseur zijn zorgplicht niet geschonden heeft.

De stelling van de verzekeraar

- 3.11 In reactie op de klacht heeft de verzekeraar van de adviseur naar voren gebracht dat de consumenten onvolledige informatie aan de adviseur verstrekt hebben en dat hij zich daarop baseerde toen hij het foutieve bedrag van € 100.000,- noemde (zie overweging 2.7). De consumenten hebben hieruit afgeleid dat de adviseur willens en wetens onvolledige en dus onjuiste informatie naar zijn verzekeraar gestuurd heeft en daar beklagen zij zich over. De adviseur heeft op zijn beurt hierop gereageerd dat hij alle informatie die hij van de consumenten ontvangen heeft, doorgestuurd heeft naar zijn verzekeraar en niets achtergehouden of verdraaid heeft. Tijdens de hoorzitting heeft de verzekeraar benoemd dat de stelling dat de adviseur zich baseerde op een onvolledig formulier dat hij van de consumenten gekregen had, op een misverstand berustte.

3.12 Gelet op het voorgaande is komen vast te staan dat de adviseur zijn verzekeraar niet welbewust van onvolledige informatie voorzien heeft. In plaats daarvan heeft de verzekeraar stukken over het hoofd gezien en daar een onjuiste conclusie aan verbonden. Die conclusie is later rechtgezet. Dit klachtonderdeel is daarom niet gegrond.

Moet de adviseur een vergoeding aan de consumenten betalen?

3.13 Hiervoor is besproken dat de adviseur zijn zorgplicht jegens de consumenten niet geschonden heeft en dat hij in de klachtprocedure niet onzorgvuldig gehandeld heeft. Omdat deze klachten ongegrond zijn, wordt de vordering tot betaling van schadevergoeding afgewezen.

3.14 De adviseur heeft op 7 januari 2021 echter wel toegezegd dat hij de taxatiekosten van de consumenten zal betalen. Later heeft hij de consumenten gevraagd de taxatiekosten onderdeel te maken hun klacht en de vordering tot schadeloosstelling. De adviseur heeft daarbij gezegd dat hij de uitspraak wil afwachten voordat hij overgaat tot betaling van de taxatiekosten. De commissie is van oordeel dat, aangezien de adviseur aanvankelijk onvoorwaardelijk heeft toegezegd dat hij de taxatiekosten voor zijn rekening zou nemen, hij daar niet op terug kan komen. Hij zal de taxatiekosten van de consumenten dan ook moeten voldoen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af. Wel zal de adviseur de toegezegde taxatiekosten aan de consumenten moeten voldoen, binnen twee weken nadat deze uitspraak aan partijen verzonden is.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website 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 in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**Artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek**

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.