

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-085 I**

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. A.J. Verdaas,  
mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	16 december 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Hollink Financieel Advies B.V., gevestigd te Enschede, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	10 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

De consument heeft zich voor advies en bemiddeling inzake de financiering van een woning tot de adviseur gewend. De consument verkeerde op basis van de mededelingen van de adviseur in de veronderstelling dat de geldlening in een lagere risicoklasse zou vallen en hij daarmee ook een lagere rente zou moeten betalen, als hij na het afsluiten van de geldlening een extra aflossing deed. De consument heeft vervolgens extra afgelost op de geldlening, maar de geldverstrekker heeft de hypotheekrente niet verlaagd. De consument verwijt de adviseur dat hij hem hierover onjuist heeft geadviseerd. De commissie oordeelt dat de adviseur niet gehandeld heeft zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur had mogen worden verwacht. De door de consument gevorderde schade komt echter niet voor vergoeding in aanmerking. De commissie verklaart de klacht van de consument gegrond, maar wijst de vordering van de consument af.

### **I. Procedure**

- I.1 De commissie beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies – vanaf 1 april 2017 tot 1 april 2022 (hierna: het 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 repliek van de consument en 4) de dupliek van de adviseur.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 juni 2022. Op de hoorzitting waren de consument vergezeld van zijn echtgenote alsmede zijn vertegenwoordiger mevrouw mr. R.N. Sahebdiën, advocaat, aanwezig. Namens de adviseur waren aanwezig: de heer [naam]; bestuurder en de heer mr. L. in 't Veld, advocaat.
- 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 Begin 2018 heeft de consument zich voor advies en bemiddeling inzake de financiering van een koopwoning tot de adviseur gewend. Partijen hebben hiertoe in maart 2018 een overeenkomst van opdracht gesloten.
- 2.2 Eind maart 2018 hebben de consument en zijn echtgenote de koopovereenkomst voor de woning ondertekend. Op 10 april 2018 heeft de adviseur een indicatieve hypotheekofferte aangevraagd bij Nationale Nederlanden (hierna: de geldverstrekker). Diezelfde dag heeft de geldverstrekker de indicatieve offerte uitgebracht, onder voorbehoud van onder meer een nog op te stellen taxatierapport van de woning. In het voorstel is uitgegaan van een waarde van de woning van € 481.500,-. Op basis van de gegevens waarvan in het voorstel is uitgegaan, zou de geldlening kunnen worden ingeschaald in een risicocategorie die hoort bij een geldlening ter grootte van maximaal 90% van de waarde van de woning, waardoor de consument aanspraak zou kunnen maken van een rentekorting van 0,2% tijdens de rentevastperiode van 20 jaar. In het voorstel staat vermeld dat de rentepercentages gelden voor de eerste rentevastperiode en dat zij kunnen wijzigen als de rentevastperiode afloopt.
- 2.3 Hierna is er een taxatierapport opgesteld waarin de waarde van de woning getaxeerd is op € 465.000,-. Hierna heeft overleg plaatsgevonden tussen de consument en de adviseur. Na dit overleg heeft de consument op 18 april 2018 de volgende e-mail aan de adviseur gestuurd:

*“[W]e beginnen met een eigen inleg van 45.000 Euro, na de verkoop van het huis van [REDACTED] leggen we een extra ± 32.500 Euro in om op 90% van de taxatie te komen (...)”<sup>8</sup>*

- 2.4 Hierop heeft de adviseur de geldverstrekker op 18 april 2018 verzocht om een aangepast voorstel en heeft hij het volgende aan de consument bericht:

*“Ik heb vanmorgen een verzoek bij [NN] ingediend voor de verhoging van jullie hypotheek. We gaan nu uit van een inleg van eigen middelen van € 50.000 hierdoor komen we op dit moment in een hogere rente klasse, maar na passering en verkoop woning [REDACTED] zal er weer wat worden afgelost waardoor we weer naar een lagere risicoklasse gaan.”<sup>9</sup>*

- 2.5 Hierop heeft de consument aan de adviseur gemeld eerder al te hebben aangegeven dat de eigen inleg € 45.000,- bedroeg. De adviseur heeft dit bevestigd.
- 2.6 Op 19 april 2018 heeft de geldverstrekker een gewijzigd voorstel voor een geldlening uitgebracht. De geldlening is, vanwege de lagere taxatiewaarde, ingeschaald in een risicocategorie die hoort bij een geldlening van meer dan 90% van de woningwaarde.

In het voorstel staat vermeld dat de rentepercentages gelden voor de eerste rentevastperiode en ze kunnen wijzigen als de rentevastperiode afloopt.

- 2.7 In vervolg op het gewijzigde voorstel heeft de geldverstrekker op 11 mei 2018 een hypotheekofferte uitgebracht. De consument en zijn echtgenote hebben de hypotheekofferte op 17 mei 2018 ondertekend. De hypotheekakte is op 1 juni 2018 gepasseerd.
- 2.8 Op 29 augustus 2018 heeft de consument een bedrag van € 32.000,- (zijnde overwaarde uit de verkoop van een woning) afgelost op de geldlening. De geldverstrekker heeft de tariefklasse en de risico-opslag niet verlaagd.
- 2.9 De geldverstrekker heeft per 27 juli 2019 haar beleid met betrekking tot de risico-opslag-categorieën aangepast. De wijzigingen hebben niet geleid tot verlaging van de risico-opslag (rentekorting) van de geldlening van de consument omdat de geldverstrekker ook de risico-opslagen bij de risicoklassen heeft aangepast.
- 2.10 Hierop heeft de consument een klacht ingediend bij de geldverstrekker. Dit heeft tot een procedure bij de Geschillencommissie Kifid geleid. De Geschillencommissie heeft in juni 2020 de vordering van de consument afgewezen.
- 2.11 Op 12 oktober 2020 heeft de consument een klacht ingediend bij de adviseur over het in 2018 verstrekte advies. Hierop hebben partijen met elkaar gecorrespondeerd. Per e-mail van 5 november 2021 heeft de advocaat van de consument de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar verzocht om een aanvullende reactie. Hierop heeft de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar in zijn reactie aan de advocaat van de consument kenbaar gemaakt dat de aansprakelijkheid niet wordt erkend en dat de klacht kan worden voorgelegd aan Kifid. De consument heeft zijn klacht op 16 december 2021 bij Kifid ingediend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.12 De consument vordert vergoeding van € 18.283,-. Dit bedrag bestaat uit de misgelopen rentekorting van 0,2%, de wettelijke rente en de kosten voor rechtsbijstand.
- 2.13 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn in acht te nemen zorgplicht en niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam hypotheekadviseur mocht worden verwacht. In het kader hiervan stelt de consument dat de adviseur hem heeft geadviseerd op grond van voorbarige stellingen, die niet juist bleken te zijn. De adviseur heeft aan de consument medegedeeld dat wanneer de consument een additionele aflossing zou doen, de geldlening in een lagere risico-klasse zou vallen. Op basis van de door de adviseur gedane mededeling heeft de consument in augustus 2018 een extra aflossing op de geldlening gedaan; dit heeft echter niet tot gewenste aanpassing geleid. Als de consument juist was geadviseerd, dan had hij het extra bedrag niet afgelost op de geldlening maar voor andere doeleinden gebruikt.

## *Het verweer*

- 2.14 De adviseur voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## **3. De beoordeling**

### Behandelbaarheid

- 3.1 Voordat de commissie tot een inhoudelijke beoordeling van het geschil kan komen, dient eerst te worden beslist op het door de adviseur gevoerde verweer dat de consument de klacht te laat heeft ingediend waardoor die niet behandelbaar is.
- 3.2 Volgens de adviseur geldt het volgende. De consument had op grond van artikel 5.1 van het reglement zijn klacht binnen 1 jaar nadat deze voor het eerst is voorgelegd aan de adviseur bij Kifid moeten indienen. Nu de consument op 12 oktober 2020 voor het eerst zijn klacht aan de adviseur heeft voorgelegd, is deze eenjaartermijn al op 13 oktober 2021 verstreken. Nu de consument zijn klacht pas op 16 december 2021 heeft ingediend bij Kifid, is hij te laat en is de klacht niet behandelbaar.
- 3.3 De commissie overweegt als volgt. In artikel 5 van het reglement staat binnen welke termijn de klacht moet zijn ingediend om voor behandeling in aanmerking te komen. Het artikel bevat twee verschillende termijnen. In artikel 5.1 staat dat de klacht moet zijn ingediend binnen een jaar nadat de consument deze voor het eerst aan de financiële dienstverlener heeft voorgelegd (de eenjaartermijn). Verder staat in artikel 5.1 vermeld dat de eenjaartermijn niet kan worden verkort door de termijnen die worden genoemd in artikel 5.2 tot en met 5.4. De eenjaartermijn kan wel worden verlengd.<sup>1</sup> Verder staat in artikel 5.2 vermeld dat de consument de klacht binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin de financiële dienstverlener zijn definitieve standpunt over de klacht aan de consument kenbaar heeft gemaakt bij Kifid moet indienen, mits in die brief is verwezen naar Kifid en is gewezen op de driemaandentermijn. In artikel 5.3 is bepaald dat wanneer de financiële dienstverlener in zijn definitieve standpunt wel heeft gewezen op Kifid, maar niet heeft gewezen op de driemaandentermijn, een consument de klacht binnen een redelijke termijn na de afwijzing moet indienen.
- 3.4 De commissie oordeelt als volgt. De beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de adviseur heeft in zijn reactie van november 2021 verwezen naar Kifid, echter zonder vermelding van de driemaandentermijn. Deze reactie van november 2021 beschouwt de commissie als het definitieve standpunt van de adviseur. Gelet op het bepaalde in artikel 5.3 van het reglement is na ontvangst van die reactie de termijn aangevangen waarbinnen de consument zijn klacht bij Kifid diende in te dienen.

---

<sup>1</sup> CvB Kifid 2019-028 r.o. 4.4.

Omdat er in het definitieve standpunt niet gewezen is op de driemaandentermijn, dient de consument zijn klacht binnen een redelijke termijn in te dienen. De consument heeft zijn klacht op 16 december 2021 ingediend bij Kifid. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument zijn klacht hiermee tijdig ingediend. Dat de klacht na het verstrijken van de eenjaartermijn is ingediend, doet hier niets aan af, nu de interne klachtprocedure meer dan één jaar heeft geduurd. Dit betekent dat de klacht behandelbaar is en de commissie de klacht van de consument inhoudelijk zal beoordelen.

#### *Inhoudelijke beoordeling*

- 3.5 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur tekort is geschoten in zijn dienstverlening tegenover de consument en zo ja, of de adviseur gehouden is tot het betalen van een schadevergoeding.

#### *De zorgplicht van de adviseur bij het uitvoeren van de opdracht*

- 3.6 De rechtsverhouding tussen de consument en de adviseur kwalificeert 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 (in dit geval de consument) de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.<sup>2</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 cliënt naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënt. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consument omtrent zijn 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 consument. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag verder worden verwacht dat hij de consument zodanig informeert over de gevolgen van zijn keuze, dat de consument een weloverwogen beslissing kan nemen.

#### *Is de adviseur toerekenbaar tekortgeschoten in zorgplicht?*

- 3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft de adviseur de consument onvoldoende duidelijk geïnformeerd over de gevolgen van een extra aflossing op de geldlening.

---

<sup>2</sup> HR 6 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:CA1725, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

Aan de mededeling van de adviseur aan de consument dat wanneer de consument een additionele aflossing zou doen, de geldlening in een lagere risico-klasse zou vallen (zie 2.4) heeft de consument naar het oordeel van de commissie namelijk redelijkerwijs de betekenis mogen toekennen die hij daaraan heeft gegeven, te weten de betekenis dat deze additionele aflossing tot een lagere rente zou leiden. Het had in het kader van de zorgplicht op de weg van de adviseur gelegen om bij zijn mededeling de kanttekening te plaatsen dat een additionele aflossing in de gegeven omstandigheden niet zou leiden tot een lagere rente, nu dat is waar het de consument overduidelijk om te doen was. Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de adviseur zijn zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden.

*Heeft de consument recht op een schadevergoeding?*

- 3.8 Gelet op de vastgestelde tekortkoming van de adviseur is vervolgens de vraag of dit kan leiden tot vergoeding van de door de consument gestelde schade, bestaand uit de misgelopen rentekorting van 0,2%.
- 3.9 De adviseur betwist dat sprake is van een causaal verband tussen zijn handelen en de door de consument gestelde schade, omdat het beweerdelijke onjuiste of voorbarige advies van de adviseur niet de oorzaak is geweest van het niet toepassen van de rentekorting, althans de consument zou ook zonder dat advies geen aanspraak op de rentekorting hebben kunnen maken. Ook betwist de adviseur dat er sprake is van schade aan de zijde van de consument.
- 3.10 Dit beroep van de adviseur op het ontbreken van het causaal verband tussen de tekortkoming van de adviseur en de schade van de consument slaagt. Immers, ook al had de adviseur correct gehandeld, had enige (voor de beleidswijziging van de geldverstrekker) gedane additionele aflossing na afsluiting van de geldlening niet tot een rentekorting geleid omdat, zoals in de twee voorstellen vermeld staat, de rentepercentages gelden voor de eerste rentevastperiode en ze pas kunnen wijzigen als de rentevastperiode afloopt.
- 3.11 Het voorgaande leidt de commissie tot het oordeel dat de adviseur weliswaar heeft gehandeld in strijd met zijn zorgplicht, maar dat de consument hiervan geen financieel nadeel heeft ondervonden.

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

De commissie verklaart de klacht van de consument gegrond, maar wijst zijn vordering af.

*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](http://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](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 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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies – vanaf 1 april 2017 tot 1 april 2022**

#### *Artikel 5. Termijn van indiening*

*5.1 De Klacht moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan de Financiële dienstverlener heeft voorgelegd. Deze termijn kan niet worden verkort door de termijnen die zijn genoemd in 5.2 tot en met 5.4.*

*5.2 De Klacht moet worden ingediend binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin de Financiële dienstverlener definitief zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt, mits in die brief wordt verwezen naar Kifid en wordt gewezen op de driemaandetermijn.*

*5.3 Als de Financiële dienstverlener bij het schriftelijk kenbaar maken van zijn definitieve standpunt wel heeft gewezen op Kifid, maar niet heeft gewezen op de termijn van drie maanden, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn na de afwijzing.*

*5.4 Als de Financiële dienstverlener bij het kenbaar maken van zijn definitieve standpunt niet heeft gewezen op de mogelijkheid de Klacht aan (de Geschillencommissie bij) Kifid voor te leggen, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn Klacht bij (de Geschillencommissie bij) Kifid terecht kon. Dat geldt ook als de Financiële dienstverlener in de interne klachtprocedure niet binnen acht weken heeft gereageerd op de Klacht.*

*5.5 Voor de datering van de Klacht is de dag van ontvangst van de Klacht door de Geschillencommissie bepalend.*

*5.6 Als Consument de Klacht te laat heeft ingediend, kan de Geschillencommissie de Klacht toch behandelen: a) als Consument naar het oordeel van de Voorzitter van de termijnoverschrijding geen verwijt kan worden gemaakt en de termijnoverschrijding niet anderszins voor zijn rekening en risico behoort te blijven, mits het belang van de Financiële dienstverlener door de vertraagde behandeling niet onredelijk wordt geschaad; b) als uit de proceshouding van de Financiële dienstverlener blijkt dat deze de Klacht inhoudelijk beoordeeld wil zien*