

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0316**

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. P.G. Salvadori,  
mr. dr. N. Strohmaier, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	21 april 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten (of ieder afzonderlijk de heer en mevrouw)
Tegen	Hypotheek Midden Nederland B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

Hypotheekadvies. De consumenten hebben hun hypothecaire geldlening overgesloten en verhoogd na advies en bemiddeling door de adviseur. Volgens de consumenten heeft hij traag en onzorgvuldig gewerkt en hebben zij daardoor schade geleden. Zo heeft hij pas na zijn vakantie aanvragen ingediend, terwijl zij volgens de consumenten afgesproken hadden dat hij dat voor zijn vakantie zou doen. De adviseur heeft dit betwist. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de adviseur toegezegd heeft dat hij voor zijn vakantie aanvragen zou indienen. Ook voor het overige is de commissie van oordeel dat de adviseur zijn zorgplicht niet geschonden heeft. De vordering wordt afgewezen.

### **I. Procedure**

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 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 29 maart 2023. Op de hoorzitting was mevrouw aanwezig. Namens de adviseur waren aanwezig: de heer [naam 3], hypotheekadviseur, de adviseur werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. J.H. Huitema, advocaat te Rotterdam.
- I.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 Eind 2021 hebben de consumenten contact gelegd met de adviseur, omdat zij hun hypothecaire geldlening wilden oversluiten en verhogen. Op 15 december 2021 hebben zij in dit kader stukken gemaïld naar de adviseur. In een e-mail van 16 december 2021 heeft de adviseur de ontvangst bevestigd en daaraan toegevoegd:

*“Ga er mee aan de slag.”*

- 2.2 Op 6 januari 2022 heeft de adviseur met pen en papier een berekening gemaakt voor de consumenten. Op maandag 10 januari 2022 heeft de adviseur hen een e-mail gestuurd, waarin opgenomen is:

*“Maar nu voor een afspraak. Bij jullie thuis zal ik voor de eerst vandaag over een week kunnen. Dat is op maandag 17.01.2022 om 19.30 uur.*

*Een afspraak eerder kan wel maar dan bij mij op kantoor. Ik zit deze week al iedere avond vol.”*

- 2.3 Op 17 januari 2022 hebben de consumenten de adviseur in zijn kantoor bezocht voor een oriënterend gesprek. De adviseur ging van 27 januari 2022 tot en met 3 februari 2022 op vakantie en heeft de consumenten gezegd dat hij niks kon beloven, maar dat hij zijn uiterste best zou doen om voor zijn vakantie aanvragen in te dienen bij geldverstrekkers.

- 2.4 Op 2 februari 2022 hebben de consumenten aanvullende stukken aangeleverd ten behoeve van de aanvraag, waaronder een taxatierapport. In een e-mail van 4 februari 2022 heeft de adviseur de ontvangst van de stukken bevestigd en heeft hij medegedeeld dat hij aan de slag ging. Op 7 februari 2022 heeft de adviseur aanvragen ingediend bij BLG Wonen en ABN AMRO Bank.

- 2.5 Op 22 februari 2022 ontvingen de consumenten een renteaanbod van BLG Wonen, met een rentevaste periode van 20 jaar. Op verzoek van de consumenten heeft de adviseur op 1 maart 2022 nog twee aanvragen ingediend, bij Obvion en Munt Hypotheken.

- 2.6 Op 7 maart 2022 heeft Obvion een voorbeeldofferte uitgebracht en op 3 maart, 7 en 11 april 2022 hebben ABN AMRO, BLG Wonen en Munt offertes uitgebracht. Op 11 april 2022 heeft de adviseur de consumenten een samenvatting gestuurd van de verschillende voorstellen. Op 13 april 2022 hebben de consumenten de offerte van BLG Wonen geaccepteerd en naar de adviseur gestuurd. Op 15 april 2022 heeft de adviseur zijn adviesrapport naar de consumenten gestuurd, gedateerd op 28 februari 2022. De adviseur heeft hen meermaals gevraagd het adviesrapport te ondertekenen en heeft voorgesteld het adviesrapport met de consumenten te bespreken.

De consumenten hebben het adviesrapport uiteindelijk niet besproken met de adviseur en ook niet ondertekend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.7 De consumenten hebben een klacht ingediend omdat zij vinden dat de adviseur onzorgvuldig en traag gehandeld heeft, terwijl de rentestanden op dat moment stegen. De consumenten waren bevriend met de adviseur en voor hen voelde het alsof hij hen niet behandelde als volwaardige klanten.
- 2.8 Volgens de consumenten had de adviseur sneller aanvragen bij geldverstrekkers moeten indienen. De adviseur heeft de aanvragen na zijn vakantie ingediend, op 7 februari 2022, maar volgens de consumenten had hij beloofd dat hij dat voor zijn vakantie zou doen. Verder hebben de consumenten op 15 december 2021 aan de adviseur gevraagd of zij alvast een taxatierapport moesten laten opstellen, maar was dat volgens de adviseur nog niet nodig. De consumenten hebben toen zelf besloten toch alvast een taxatierapport aan te vragen.
- 2.9 Bovendien heeft de adviseur in eerste instantie bij BLG Wonen een hypothecaire geldlening aangevraagd, terwijl BLG Wonen geen leningen verstrekt met een rentevaste periode van 30 jaar en de consumenten dat wel wilden. Die offerte hebben de consumenten uiteindelijk maar geaccepteerd, omdat de andere drie offertes die uitgebracht waren, een hogere rente hadden. Volgens de consumenten bleef de adviseur volhouden dat BLG Wonen in het verleden wel rentevaste periodes van 30 jaar aanbood, terwijl BLG Wonen die nooit aangeboden heeft.
- 2.10 De consumenten hebben zich bovendien beklaagd over de gang van zaken rond het adviesrapport van de adviseur. Op 15 april 2022 ontvingen zij het adviesrapport voor het eerst, maar toen hadden zij de offerte van BLG al geaccepteerd. Het adviesrapport voegde volgens de consumenten daarom niets toe. Verder vinden de consumenten dat de adviseur het adviesrapport veel eerder naar hen had kunnen sturen, aangezien het gedateerd was op 28 februari 2022. Op 15 april 2022 hadden de consumenten bovendien geen tijd om het adviesrapport door te nemen en te bespreken met de adviseur, in verband met ziekte van de heer en drukte in het werk van mevrouw. Ook zou de adviseur in die periode op vakantie gaan en daarna de consumenten zelf ook. Nadat zij op 30 april 2022 aan de adviseur berichtten dat zij het adviesrapport niet meer zouden ondertekenen, heeft de adviseur mevrouw gebeld. Volgens de consumenten heeft de adviseur in dat gesprek, van 1 mei 2022, gedreigd om de afspraak van de consumenten bij de notaris te verzetten als zij het adviesrapport niet zouden ondertekenen. Mevrouw heeft dit gesprek als zeer intimiderend ervaren.
- 2.11 De consumenten stellen zich op het standpunt dat zij schade hebben opgelopen door het trage en onzorgvuldige handelen van de adviseur.

Als hij adequaat en volgens afspraak gelijk de aanvragen had verzorgd, hadden zij de lening tegen een lagere rente kunnen oversluiten. Bovendien hebben zij nu een rentevaste periode van 20 jaar, terwijl zij zekerheid wilden door een rentevaste periode van 30 jaar af te sluiten. De consumenten hebben hun schade berekend op € 103.950,-. Dit bedrag hebben zij berekend door een renteverskil van 0,35 procentpunt te berekenen over een bedrag van € 350.000,- aflossingsvrij, gedurende de eerste 20 jaar (€ 24.500,-). Voor de laatste 10 jaar hebben de consumenten gerekend met een renteverskil van 2,27 procentpunt (op basis van de rente van 15 juli 2022) over € 350.000,- (€ 79.450,-).

*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**

*Opmerkingen vooraf*

3.1 De hypotheekadviseur van de consumenten werkte voor een franchiseorganisatie. Nadat hij de consumenten heeft bijgestaan in het oversluiten van hun hypothecaire geldlening, is hij met pensioen gegaan en heeft hij zijn klantenbestand overgedragen aan de organisatie die in deze uitspraak als 'de adviseur' is aangeduid. Aanvankelijk hebben de consumenten hun klacht voorgelegd bij de franchiseorganisatie waarbij de adviseur voorheen aangesloten was. Die organisatie verwees de consumenten naar de adviseur, waarna de procedure tegen de adviseur gevoerd is. De commissie heeft tijdens de mondelinge behandeling de vraag gesteld of zij een klacht van de consumenten over de adviseur kan behandelen: is dit de juiste partij? Gelet op het verhandelde tijdens de mondelinge behandeling is tussen partijen niet in geschil dat de adviseur de juiste partij is. De commissie stelt dan ook vast dat zij kan overgaan tot beoordeling van de klacht van de consumenten over de adviseur. Ten behoeve van de leesbaarheid wordt in het vervolg alleen de term 'de adviseur' gehanteerd, ook als daarmee de rechtsvoorganger bedoeld wordt.

3.2 Voordat zij overgaat tot de beoordeling van het geschil, wenst de commissie het volgende op te merken. Partijen hebben over en weer de nodige argumenten naar voren gebracht en op elkaars standpunten gereageerd. De commissie zal zich in dit geval beperken tot de kern van de klacht die bestaat uit de vraag of de adviseur te traag en onzorgvuldig gewerkt heeft voor de consumenten, oftewel of hij zijn zorgplicht geschonden heeft. In de beoordeling zal niet op argumenten worden ingegaan die voor de beoordeling van deze voorliggende vraag niet relevant zijn. Dit neemt niet weg dat de commissie kennis heeft genomen van alle stukken en argumenten die door partijen naar voren zijn gebracht.

- 3.3 De commissie is van oordeel dat de adviseur zijn zorgplicht niet geschonden heeft en zal dat toelichten.

*De zorgplicht van de adviseur*

- 3.4 Voor de beoordeling van de klacht is van belang dat een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen is tussen de consumenten en de adviseur. De adviseur is bij de uitvoering van zijn opdracht gehouden om de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen (artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage). Dat 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.<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. 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.

*Had de adviseur eerder aanvragen moeten indienen?*

- 3.5 Volgens de consumenten heeft de adviseur al voor 15 december 2021 toegezegd dat hij nog voor zijn vakantie van januari 2022 aanvragen zou indienen. Deze toezegging zagen de consumenten bevestigd in de mail van 16 december 2021 van de adviseur (zie overweging 2.1). De adviseur kon pas op 17 januari 2022 in gesprek met de consumenten en zij vinden dat hij toen direct aanvragen had kunnen en moeten indienen. Dan hadden zij kunnen profiteren van de rentestanden die op dat moment lager waren.
- 3.6 De adviseur heeft hiertegen ingebracht dat de stukken die hij op 15 december 2021 van de consumenten ontving slechts een beeld gaven van hun financiële situatie, ter voorbereiding op het oriënterend gesprek dat zij op 17 januari 2022 met elkaar hadden. De stukken die zij op 15 december 2021 toegestuurd hebben, waren echter niet afdoende voor de aanvraag van een hypothecaire geldlening. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de adviseur toegelicht dat de relevante geldverstrekkers andere stukken gebruiken voor de vaststelling van bijvoorbeeld het inkomen. Bijvoorbeeld omdat in december 2021 het jaar nog niet voorbij was, zodat de jaarcijfers van de onderneming van een van de consumenten over 2021 nog niet gereed waren.

---

<sup>1</sup> 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](http://www.rechtspraak.nl).

Verder heeft de adviseur betwist dat hij toegezegd heeft dat hij voor zijn vakantie aanvragen zou indienen. Volgens de adviseur hebben de consumenten ermee ingestemd dat hij dit na zijn vakantie zou doen.

- 3.7 Gelet op het voorgaande is voor de commissie niet komen vast te staan dat de adviseur op 15 december 2021 mondeling toegezegd heeft dat hij voor zijn vakantie van januari 2022 aanvragen zou indienen. Bovendien blijkt het niet letterlijk uit de door de consumenten overgelegde correspondentie. Wel staat vast dat de adviseur, nadat de consumenten op 5 januari 2022 naar de stand van zaken vroegen, op 6 januari 2022 een eerste berekening gedeeld heeft. Vervolgens hebben zij op maandag 10 januari 2022 afgesproken dat de consumenten de adviseur op 17 januari 2022 zouden bezoeken. De datum van het oriënterend gesprek op 17 januari 2022 is dan ook in onderling overleg vastgesteld. De consumenten hebben verder gesteld dat de adviseur al vóór 17 januari 2022 wist dat de consumenten een rentevaste periode van 30 jaar wilden. De adviseur heeft dit betwist en ter onderbouwing aangevoerd dat hij in de berekening van 6 januari 2022 gerekend heeft met een rentevaste periode van 20 jaar. Voor de commissie is hierdoor niet komen vast te staan dat de adviseur al voor 17 januari 2022 op de hoogte was van de precieze wensen van de consumenten.
- 3.8 Voor de verdere beoordeling is dan ook het uitgangspunt dat de adviseur niet eerder dan op 17 januari 2022 aanvragen voor hen kon indienen. Tijdens de mondelinge behandeling hebben beide partijen bevestigd dat de adviseur op 17 januari 2022 gezegd heeft dat hij zijn uiterste best zou doen om voorafgaand aan zijn vakantie aanvragen in te dienen bij geldverstrekkers, maar dat hij niets kon beloven. Het is de commissie duidelijk geworden dat de consumenten deze mededeling van de adviseur zo hebben opgevat dat hij de aanvragen nog voor zijn vakantie zou indienen. Voor hen speelde mee dat de adviseur alle gegevens al in zijn computer had en dat zij al sinds medio december dachten dat hij ermee aan de slag zou gaan.
- 3.9 De commissie is van oordeel dat de adviseur niet verwijtbaar gehandeld heeft door op 7 februari voor het eerst aanvragen in te dienen, omdat hij op 17 januari 2022 niet toegezegd heeft dat hij de aanvragen voor zijn vakantie zou indienen. Hij heeft juist het voorbehoud gemaakt dat hij dat mogelijk na zijn vakantie zou doen. Direct na terugkomst van zijn vakantie is hij ermee aan de slag gegaan en heeft hij de aanvragen ingediend. Hij heeft dus gedaan wat hij gezegd heeft tegen de consumenten.

#### *De rentevaste periode*

- 3.10 De consumenten hebben bovendien gesteld dat de adviseur geen aanvraag had moeten indienen bij BLG Wonen, omdat de rente daar niet voor 30 jaar kan worden vastgezet. De adviseur heeft hierop gereageerd dat hij een aanvraag heeft ingediend bij BLG Wonen omdat de situatie van de consumenten niet standaard is, bijvoorbeeld omdat zij tegen hun pensioendatum aanzitten, en BLG Wonen met behulp van een explain vaak goed omgaat met dergelijke situaties.

Hij heeft (tijdens de mondelinge behandeling) erkend dat hij ten onrechte ervan uitging dat BLG Wonen rentevaste periodes van 30 jaar aanbiedt, maar dat maakt volgens de adviseur niet dat hij geen aanvraag had moeten indienen bij BLG Wonen. De consumenten moesten nu eenmaal kiezen: hogere lasten en meer zekerheid, of lagere lasten en minder zekerheid. De consumenten hebben zelf gekozen voor het laatste.

- 3.11 De commissie volgt de adviseur in dit verweer. De adviseur heeft op 7 februari 2022 twee aanvragen ingediend en de consumenten hebben gekozen voor de partij die weliswaar geen lange rentevaste periode aanbood, maar op dat moment wel de laagste rente hanteerde. Als de consumenten voor een rentevaste periode van 30 jaar gekozen hadden, hadden zij alleen al daardoor een hogere rente gehad dan de rente die zij nu afgesloten hebben. De adviseur is hierin niet tekortgeschoten.

#### *Het adviesrapport*

- 3.12 De commissie stelt vast dat de gang van zaken rond het adviesrapport voor beide partijen niet wenselijk verlopen is. Het heeft de consumenten bevreemd dat de adviseur hen op 15 april 2022 het adviesrapport stuurde, terwijl zij het aanbod van BLG Wonen toen al geaccepteerd hadden en het adviesrapport op 28 februari 2022 gedateerd was.
- 3.13 De adviseur heeft tijdens de mondelinge behandeling toegelicht dat hij op 28 februari 2022 aan het rapport begonnen is, en het in de periode daarna heeft aangevuld en uitgewerkt aan de hand van de ontwikkelingen. Hij heeft het rapport medio april 2022 afgerond en toegestuurd naar de consumenten, omdat de consumenten op dat moment gekozen hadden voor BLG Wonen. Het was voor hem en voor de consumenten niet wenselijk geweest als hij na ieder aanbod van de verschillende geldverstrekkers het rapport uitgewerkt en voorgelegd had. De consumenten hebben er volgens de adviseur zelf voor gekozen om de offerte van BLG Wonen al voor de ontvangst van het adviesrapport te ondertekenen. Dit hebben zij niet met de adviseur overlegd. De adviseur heeft weliswaar gesprekken gevoerd met de consumenten over zijn advies, maar hij vond het ook van belang dat zij het rapport zouden lezen en met hem zouden bespreken. Zij gingen namelijk van een spaarhypotheek naar een aflossingsvrije hypotheek en gaan binnenkort met pensioen. Hij wilde hen daarom met behulp van het adviesrapport goed informeren. In dat kader heeft hij voorgesteld om de afspraak bij de notaris te verzetten. In zijn beleving heeft hij daarbij geen dreigement geuit.
- 3.14 De commissie merkt op dat het te betreuren is dat de consumenten en de adviseur elkaar niet goed begrepen hebben in hun uitingen over het adviesrapport en dat zij mede hierdoor op een onprettige manier uit elkaar gegaan zijn. De datum in het rapport geeft ten onrechte de indruk dat het al eind februari 2022 gereed was. De commissie is van oordeel dat de adviseur juist gehandeld heeft door het adviesrapport af te ronden toen duidelijk was dat de consumenten voor BLG Wonen wilden kiezen.

De commissie begrijpt dat het rapport in de beleving van de consumenten weinig toevoegde, omdat zij de offerte van BLG Wonen al ondertekend hadden. Het staat echter niet tussen partijen ter discussie dat het rapport de conclusie was van de adviesgesprekken tussen consumenten en de adviseur en dat daarin de gevolgen van de door de consumenten te maken keuze voor de hypotheek waren uitgewerkt. In die zin heeft het voldaan aan de functie die een adviesrapport heeft. Dat het rapport abusievelijk een datum van 28 februari vermeldde doet daar niet aan af. Bovendien kan het naar het oordeel van de commissie niet aan de adviseur worden verweten dat de consumenten al eerder en zonder bemoeienis van de adviseur de offerte van BLG hadden ondertekend. Of de adviseur gedreigd heeft om de afspraak bij de notaris te verzetten, is niet komen vast te staan, omdat dit gesprek niet vastgelegd is en de partijen elkaar op dit vlak weerspreken. Alles overziend is de commissie van oordeel dat de adviseur niet verwijtbaar gehandeld heeft ten aanzien van het adviesrapport.

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

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, 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****Burgerlijk Wetboek*****Artikel 7:401***

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