

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0567

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, ir. A van den Berg MBA,
mr. M.C.M. van Dijk, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	20 juli 2023
Klacht van	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Veldsink Advies Holding B.V., gevestigd te Nuenen, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies. De adviseur heeft voor de consumenten een aanvraag voor een hypothecaire geldlening ingediend bij een geldverstrekker. Die aanvraag is uiteindelijk afgewezen en in de tussentijd is de rente gestegen. De consumenten hebben bij een andere geldverstrekker de hypothecaire geldlening afgesloten en vorderen dat de adviseur hen vergoedt voor de hogere rente die zij daar betalen. Zij menen namelijk dat de aanvraag tegen de lage rente geaccepteerd had kunnen worden als de adviseur hun financiële situatie beter onderzocht had. De commissie is van oordeel dat de adviseur steken heeft laten vallen, maar dat niet is komen vast te staan dat dit ervoor gezorgd heeft dat de aanvraag afgewezen is. De vordering van de consumenten 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) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van de adviseur en 5) de informatie die de consumenten voor de hoorzitting aangeleverd hebben.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 juli 2023. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de adviseur was aanwezig: de heer mr. [naam 3], bedrijfsjurist. De adviseur werd vertegenwoordigd door mr. R. de Luca.
- 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 De consumenten hebben in februari 2022 de adviseur benaderd omdat zij hun hypothecaire geldlening wilden oversluiten en verhogen ten behoeve van een verbouwing. Op 14 maart 2022 vond het eerste gesprek plaats tussen de consumenten en de adviseur. De consumenten hebben een tweede woning in Spanje, die zij gefinancierd hebben met een hypothecaire geldlening. Aan het slot van het gesprek op 14 maart 2022 hebben de consumenten iets gezegd over hun woning in Spanje. In het gesprek is niet aan de orde gekomen dat de consumenten een hypothecaire geldlening hebben voor de woning in Spanje.
- 2.2 Op 23 maart 2022 heeft de adviseur een vergelijking gestuurd naar de consumenten, tussen de huidige situatie en oversluiten naar twee geldverstrekkers. In de vergelijking is opgenomen dat de rente bij Syntrus Achmea voor een rentevaste periode van 30 jaar 2,75% bedroeg. Dezelfde dag hebben de adviseur en de consumenten afgesproken dat de adviseur een aanvraag zou indienen bij Syntrus Achmea voor die rente en rentevaste periode.
- 2.3 Op 11 april 2022 heeft Syntrus Achmea de adviseur laten weten dat Syntrus Achmea eerst de jaarcijfers wilde beoordelen voordat een offerte uitgebracht zou worden. De adviseur heeft daarom bij de consumenten aanvullende stukken opgevraagd ten aanzien van het zakelijk inkomen van een van de consumenten, waaronder de aangifte inkomstenbelasting. De consumenten hebben die stukken aangeleverd op 13 april 2022. Dezelfde dag nog vroeg Syntrus Achmea om aanvullende informatie over de hypothecaire geldlening voor de woning in Spanje. Ook merkte Syntrus Achmea toen op dat het zakelijk inkomen een stuk lager lag dan waarmee aanvankelijk gerekend was (€ 19.227,- in plaats van € 26.5676,-). De adviseur heeft de vragen van Syntrus Achmea doorgezet naar de consumenten, waaronder de vraag of de consumenten de woning in Spanje verhuren en de mededeling dat de adviseur in dat geval ook de huur-opbrengsten nodig heeft.
- 2.4 Op 2 mei 2022 heeft een medewerker van het advieskantoor een e-mail gestuurd naar een collega, waarin opgenomen is:

“[Medewerker van de serviceprovider van Syntrus Achmea] heeft gebeld. Hypotheek past niet door woning in Spanje.

Weet even niet meer of er wellicht huurinkomsten op de woning zitten? Dit kan eventueel worden meegenomen namelijk. Hij verwees je hiervoor verder naar pagina 11 van de acceptatiegids van Syntrus.

Of je er wel deze week naar kunt kijken, ze houden de rente vast tot vrijdag (GC dit is 6 mei 2022) gaf [medewerker van de serviceprovider van Syntrus Achmea] aan.”

- 2.5 Op 5 mei 2022 heeft de adviseur een e-mail naar de consumenten gestuurd, waarin opgenomen is:

“Vandaag hebben we elkaar gesproken over het feit dat Syntrus jullie hypotheekaanvraag heeft afgewezen.

Inmiddels heb ik de directe acceptant van dit dossier weten te bereiken, waardoor ik een duidelijkere uitleg heb gekregen.

Het zakelijk inkomen is bepaald op € 26.800. Dat blijkt nu ook het inkomen te zijn waar wij mee hebben gerekend. De hypotheek zou dus wel degelijk passend zijn, zoals wij hem aangevraagd hebben.

Helaas is de bottleneck het krediet op het huis in Spanje. Dat telt zwaar mee in de toetsing. Zoals uitgelegd kijkt een bank puur naar het krediet en niet naar de waarde van het pand. Je hebt aangegeven, dat je huurinkomsten ontvangt op het huis, dus dit heb ik ook aangedragen. Maar ook dit mag niet meegerekend worden voor een huis in Spanje.

Ik heb nog geen geldverstrekker gevonden, waarbij dat wel zou mogen. Ook de Floriusbank heeft aangegeven dat de huurinkomsten niet meegenomen worden.

Ik begrijp jullie teleurstelling, maar kan helaas (tot nog toe) geen passende oplossing bieden.”

- 2.6 Na 5 mei 2022 heeft de adviseur meerdere malen contact gehad met Syntrus Achmea over de aanvraag, maar Syntrus Achmea heeft de aanvraag definitief afgewezen.
- 2.7 Vervolgens heeft de adviseur voor de consumenten een nieuwe aanvraag ingediend, bij Obvion. Inmiddels was de rente gestegen. Obvion heeft een aanbod uitgebracht dat de consumenten geaccepteerd hebben. Zij hebben de hypothecaire geldlening overgesloten naar een rente van 3,44% en 3,59%, voor 20 jaar vast. In augustus 2022 is de nieuwe hypotheekakte gepasseerd.

De klacht en vordering

- 2.8 De klacht van de consumenten houdt in dat de adviseur de afwijzing van Syntrus Achmea had moeten voorkomen. Er hadden volgens de consumenten vanaf het begin van het traject al andere keuzes gemaakt kunnen worden ten aanzien van het huis in Spanje. Volgens de consumenten heeft de adviseur mondeling erkend dat de afwijzing voorkomen had kunnen worden. Zij hebben gesteld dat de adviseur op de volgende vlakken nalatig geweest is.

- 2.9 Ten eerste had het huis in Spanje al van het begin af aan een alarmsignaal moeten zijn. Er zijn in het hele proces meerdere momenten geweest waarin de situatie beter onderzocht had kunnen worden. Niet alleen naar aanleiding van de mededeling tijdens het gesprek op 14 maart 2022, maar bijvoorbeeld ook toen de consumenten op 13 april 2022 hun aangifte inkomstenbelasting aanleverden, waarin de hypothecaire geldlening voor de woning in Spanje vermeld is. Dan had daar ook goed op ingespeeld kunnen worden, in een veel eerder stadium. De consumenten hebben naar voren gebracht dat een beleggingsrekening gekoppeld was aan de toenmalige hypothecaire geldlening voor hun woning in Nederland. De consumenten hadden de opbrengst van die beleggingsrekening kunnen aanwenden voor aflossing van het krediet. Ook vinden de consumenten dat eerder naar voren gebracht had kunnen worden dat de consumenten huur ontvangen voor de woning in Spanje. En dat eerder een andere geldverstrekker benaderd had kunnen worden.
- 2.10 Ten tweede heeft Syntrus Achmea de aanvraag volgens de consumenten op verzoek van de adviseur te snel uit het systeem verwijderd, waardoor onderhandeling, toelichting, of aanpassing niet meer mogelijk was.
- 2.11 Ten derde hebben de consumenten gedurende het proces meerdere malen naar de voortgang en status gevraagd. Zij hadden de indruk dat de medewerkers van het advieskantoor gebukt gingen onder een hoge werkdruk. Hierdoor lijkt volgens de consumenten sprake te zijn van onzorgvuldigheid en zijn er fouten gemaakt.
- 2.12 De consumenten vorderen dat de adviseur hun schade vergoedt, die zij als volgt begroot hebben. De afgesloten rente bij Obvion is 3,44% en 3,58%, over 20 jaar, terwijl de rente bij Syntrus Achmea 2,75% zou zijn. Dat is een bruto verschil van € 292,- per maand. Per jaar is dat € 3.504,-. Tot 2036 is het nettobedrag ongeveer € 2.450,- per jaar, daarna is het brutobedrag gelijk aan het nettobedrag. Over de rentevaste periode van 20 jaar is de schade volgens de consumenten 14 jaar x € 2.450,- plus 6 jaar x € 3.504,-, totaal € 55.324,-. Over de 10 jaar daarna kan daar nog een bedrag van € 35.000,- bij komen.

Het verweer

- 2.13 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

Welke vraag is aan de commissie voorgelegd?

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de aanvraag bij Syntrus Achmea door toedoen van de adviseur is afgewezen en of daaruit schade is voortgevloeid die de adviseur aan de consumenten moet vergoeden.

De commissie is van oordeel dat de adviseur steken heeft laten vallen, maar dat niet is komen vast te staan dat de aanvraag daardoor is afgewezen. Dit alles wordt hieronder toegelicht. Vervolgens komen ook de andere twee onderdelen van de klacht aan de orde.

Het juridisch kader

3.2 Tussen de consumenten en de adviseur is een opdracht tot dienstverlening afgesloten, er is dus overeenkomst van opdracht tot stand gekomen. 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.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 consument omtrent diens 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.

Het contact met de adviseur

3.3 De consumenten hebben onder meer gesteld dat de adviseur in het begin van het traject onvoldoende aandacht heeft besteed aan de opmerking van de consumenten dat zij een woning in Spanje hebben. De hypothecaire geldlening voor die woning bleek de bottleneck voor Syntrus Achmea en de consumenten menen dat die voorkomen had kunnen worden als de adviseur eerder meer aandacht besteed had aan de woning in Spanje. De adviseur heeft hiertegen ingebracht dat de consumenten in het gesprek van 14 maart 2022 slechts gezegd hebben dat zij *vermogen* hebben in Spanje, niet dat zij daar een *woning* (met een hypothecaire geldlening) hebben. Bovendien heeft de adviseur gesteld dat het aan de consumenten is om volledige en juiste informatie over hun financiële situatie te geven. Ook heeft de adviseur naar voren gebracht dat niet alleen de woning in Spanje een probleem was, maar dat het zakelijk inkomen ook lager lag dan waar Syntrus Achmea aanvankelijk mee gerekend had.

3.4 De commissie stelt voorop dat uit de e-mail van 5 mei 2022 duidelijk volgt dat het zakelijk inkomen toch niet lager lag en dat het krediet voor de woning in Spanje de bottleneck was (zie overweging 2.5).

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.

Hieruit volgt dat de combinatie van het inkomen (dat niet lager was dan aanvankelijk gedacht) en de lasten voor de woning in Spanje ertoe leidde dat de aanvraag werd afgewezen. Maar dat als de hypothecaire geldlening voor de woning in Spanje er niet (meer) was, het inkomen geen probleem geweest was.

- 3.5 Verder is de commissie van oordeel dat de adviseur had moeten doorvragen na de mededeling van de consumenten over Spanje in het gesprek van 14 maart 2022. Nu partijen elkaar tegenspreken over de bewoordingen, is niet vast te stellen wat de consumenten precies gezegd hebben. Maar ook als de consumenten gezegd hebben dat zij 'vermogen' in plaats van 'een woning' in Spanje hebben, had de adviseur moeten doorvragen wat zij daar dan mee bedoelden. De consumenten vertelden het immers uit zichzelf aan de adviseur, zodat er voldoende aanleiding was voor de adviseur om te verifiëren wat zij precies in Spanje hadden en of het relevant was. Het is immers de taak van de adviseur om de financiële positie van de consumenten goed te inventariseren, waaronder lasten voor andere kredieten en inkomsten uit bijvoorbeeld huur. Ook is het te begrijpen dat de consumenten, na hun mededeling dat zij een woning (of vermogen) in Spanje hebben, zich er niet bewust van waren dat zij ook kenbaar hadden moeten maken dat daar een hypothecaire geldlening tegenover staat. De commissie is van oordeel dat de adviseur hierin tekortgeschoten is. Andere zaken die hierna niet goed verlopen zijn, zijn te herleiden naar deze tekortkoming in de inventarisatie.

Causaal verband

- 3.6 Voor de commissie is echter niet komen vast te staan dat de consumenten een offerte van Syntrus Achmea zouden krijgen tegen de rente die Syntrus Achmea gecommuniceerd had, als de adviseur anders gehandeld had. Dit houdt in dat het causaal verband tussen het handelen van de adviseur en de door de consumenten beweerde schade te onzeker is. De toelichting hiervoor is als volgt.
- 3.7 Voorop staat dat de adviseur in afstemming met de consumenten een aanvraag heeft ingediend bij Syntrus Achmea, omdat die geldverstrekker op dat moment de gunstigste rente (en mogelijk andere condities) bood. Volgens de acceptatiegids van Syntrus Achmea is het hebben van een tweede woning in het buitenland op zichzelf geen reden om een aanvraag af te wijzen. Het is dan ook niet verwijtbaar dat voor Syntrus Achmea gekozen werd. Vervolgens wilde Syntrus Achmea eerst het zakelijk inkomen onderzoeken voordat zij een offerte of een renteaanbod uitbracht. Op 2 mei 2022 kwam Syntrus Achmea tot de conclusie dat de aanvraag niet paste. De consumenten hebben gesteld dat er toen nog een kans was om Syntrus Achmea op andere gedachten te brengen, omdat Syntrus Achmea heeft medegedeeld dat de rente tot 6 mei 2022 vastgehouden werd. Ook hebben de consumenten gesteld dat, als Syntrus Achmea eerder op de hoogte was van het krediet in Spanje, daarop voorgesorteerd had kunnen worden.

- 3.8 De commissie is echter van oordeel dat te onzeker is of Syntrus Achmea, als zij eerder en vollediger op de hoogte was geweest van deze financiële gegevens van de consumenten, een bindend renteaanbod uitgebracht zou hebben tegen de lage rente. Sowieso staat niet vast of Syntrus Achmea een bindend renteaanbod zou doen aan de consumenten. Er was immers alleen nog maar informatie aangeleverd bij Syntrus Achmea, er was nog geen renteaanbod uitgebracht. Bovendien hebben geldverstrekkers ieder hun eigen beleid en maken dan ook hun eigen keuzes.
- 3.9 Als Syntrus Achmea een renteaanbod zou uitbrengen, zou ook te onzeker zijn of dat aanbod tegen de rente van 2,75% zou zijn. Vóór 2 mei 2022 was Syntrus Achmea nog niet klaar met de eerste beoordeling van het inkomen in relatie tot de overige financiële gegevens. Dat kostte enige tijd, maar ook weer niet zoveel tijd dat de adviseur in die fase anders had moeten handelen, zoals bijvoorbeeld een andere geldverstrekker benaderen. Na 2 mei 2022 was er slechts beperkt de tijd tot 6 mei 2022, volgens de consumenten de dag waarop de rente waarmee de adviseur in de aanvraag had gewerkt niet langer meer zou worden vastgehouden (in een markt van stijgende rente). De adviseur heeft betwist dat de rente tot 6 mei 2022 vaststond, maar ook als ervan uitgegaan wordt dat de rente wel tot 6 mei 2022 vaststond, is het te onzeker of Syntrus Achmea bereid was geweest om de rente vast te houden onder bijvoorbeeld een toezegging dat de consumenten de beleggingsopbrengst zouden aanwenden. De huurinkomsten op de woning in Spanje mochten in de visie van Syntrus Achmea ook niet baten. Syntrus Achmea heeft naar de huurinkomsten gekeken, maar teruggekoppeld dat die niet meegenomen worden.

De overige klachtonderdelen

- 3.10 Het tweede klachtonderdeel van de consumenten betreft het moment waarop Syntrus Achmea de aanvraag uit de systemen gehaald heeft. Tijdens de klachtprocedure heeft de adviseur inzicht gegeven in de contacten tussen de adviseur en Syntrus Achmea. Het is de commissie niet gebleken dat de adviseur Syntrus Achmea de opdracht gegeven heeft de aanvraag uit haar systeem te verwijderen. De adviseur heeft na 2 mei 2022 juist nog pogingen gedaan om Syntrus Achmea op andere gedachten te brengen. Uiteindelijk is een andere geldverstrekker benaderd.
- 3.11 Gedurende de procedure zijn de consumenten erachter gekomen dat de adviseur al drie dagen op de hoogte was van de afwijzing, voordat de consumenten hierover ingelicht werden. De commissie begrijpt dat de consumenten direct op 2 mei 2022 hadden willen weten dat Syntrus Achmea afwijzend gereageerd had op hun aanvraag, in plaats van op 5 mei 2022. Hierboven is de commissie tot de conclusie gekomen dat het niet geholpen had als de adviseur de consumenten eerder benaderd had, maar de commissie begrijpt het ongenoegen van de consumenten hierover.
- 3.12 Het derde klachtonderdeel betreft de werkdruk bij de adviseur en de mogelijkheid dat hierdoor fouten gemaakt zijn.

De commissie heeft hiervoor overwogen dat de adviseur steken heeft laten vallen (en dat onzeker is of de consumenten bij zorgvuldiger handelen een lagere rente hadden gekregen). Het is mogelijk dat de werkdruk hiervan een oorzaak was. Dat doet echter niet af aan het voorgaande.

4. De beslissing

De commissie 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**Burgerlijk Wetboek*****Artikel 7:40 I***

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