

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0659**

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Datum uitspraak	24 augustus 2023
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consument I en de consument II of samen de consumenten
Tegen	Qonsult B.V., gevestigd te Broek op Langedijk, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

### **Samenvatting**

Hypotheekadvies. Financiële afwikkeling van een door de consumenten ontbonden overeenkomst van opdracht. Kwaliteit van de geleverde dienstverlening. De adviseur heeft de consumenten in het vooruitzicht gesteld dat zij een hypothecaire geldlening konden verkrijgen van € 300.000,-. Daarna hebben de consumenten met de adviseur tegen betaling van een vooraf afgesproken tarief een overeenkomst van opdracht gesloten. Nadien bleek dat de consumenten een financiering met een maximale hoofdsom van € 150.000,- konden verkrijgen. Doordat de adviseur de gewekte verwachting niet heeft waargemaakt, heeft zij de aan haar verleende opdracht niet naar behoren uitgevoerd. De consumenten hebben voldoende aannemelijk gemaakt dat zij de opdracht niet hadden verleend aan de adviseur indien hij een financiering met een maximale hoofdsom van € 150.000,- had voorgespiegeld. De vordering van de consumenten wordt toegewezen.

### **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; en 3) het verweerschrift van de adviseur.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 20 juli 2023. De consument I nam deel aan de hoorzitting. Namens de adviseur nam deel: de heer [naam 3].
- 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 de adviseur benaderd voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. De consumenten, beide ondernemer, hebben de wens een andere woning aan te kopen, hierbij de overwaarde op hun huidige woning te gebruiken en de bestaande hypotheek verstrekt door Florius mee te nemen. Op 11 juli 2022 hebben partijen een oriënterend gesprek gevoerd en aansluitend heeft de adviseur de consumenten gemaild dat een financiering van € 300.000,- tot de mogelijkheden behoort. Bij dit bedrag is uitgegaan van een bepaalde opbrengst van de toenmalige woning. Nadien hebben partijen meerdere keren contact gehad over de financieringsmogelijkheden.
- 2.2 De consumenten hebben op 19 oktober 2022 een opdracht tot dienstverlening ondertekend ten behoeve van de dienstverlening van de adviseur. Partijen zijn een honorarium van € 2.950,- overeengekomen.
- 2.3 In de overeenkomst is, voor zover relevant voor de klacht van de consumenten, bepaald:

*Beëindiging opdracht*

*Indien u, voordat bemiddeling heeft geleid tot afsluiting door u van een financieel product, besluit geen gebruik (meer) te maken van onze diensten, bent u ons een honorarium verschuldigd van 50% van het overeengekomen honorarium. Wanneer wij één of meerdere (voorlopige) offertes aan u hebben uitgebracht en u heeft deze offerte(s) voor akkoord ondertekend, dan bent u het volledige overeengekomen honorarium verschuldigd.*

- 2.4 De adviseur heeft een financieringsaanvraag ingediend bij Florius. Florius heeft de aanvraag beoordeeld en de adviseur bericht dat de maximale hypotheek op basis van haar acceptatiebeleid ca. € 150.000,- bedraagt. Florius heeft toegelicht dat zij het toetsinkomen van de consumenten naar beneden heeft bijgesteld vanwege de bijtelling van de lease-auto's en het inkomen van de consumenten na pensionering.
- 2.5 Op 1 december 2022 heeft de adviseur een financieringsopzet opgesteld. In de financieringsopzet zijn drie mogelijke financieringsopzetten opgenomen waarbij de hypotheeksom € 176.500,- bedraagt.
- 2.6 Op 21 december 2022 hebben de consumenten een klacht ingediend bij de adviseur en daarin aangegeven de dienstverleningsovereenkomst te ontbinden, omdat zij nog geen offerte hebben ontvangen. In reactie hierop heeft de adviseur aangegeven de consumenten tegemoet te willen komen en heeft zij 50% van de factuur gecrediteerd en de opdracht ontbonden.

### *De klacht en vordering*

- 2.7 De klacht van de consumenten is dat de overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen vanwege een onjuiste voorstelling van zaken door de adviseur. Om die reden hebben de consumenten de overeenkomst ontbonden en stellen zij dat zij aan de adviseur geen vergoeding verschuldigd zijn. De consumenten vorderen kwijtschelding van het restant van het factuurbedrag, € 1.475,- te vermeerderen met wettelijke rente sinds 21 december 2022.
- 2.8 Door de adviseur is een financiering van ongeveer € 300.000,- in het vooruitzicht gesteld. Deze informatie heeft voor de consumenten als uitgangspunt gediend bij het zoeken naar een woning. De adviseur heeft met een te hoog pensioeninkomen gerekend, terwijl het pensioeninkomen op dat moment bij de adviseur bekend was. Ook was bij de adviseur bekend dat de lease-auto's zakelijk worden geleased. De consumenten hebben alle gegevens met de adviseur gedeeld. De consumenten begrijpen het indicatieve karakter van de berekeningen van de adviseur maar deze weken substantieel af van de realiteit, een financiering van ongeveer € 150.000,-. De consumenten stellen dat zij de overeenkomst met de adviseur niet zouden hebben gesloten indien zij wisten dat hij alleen een hypotheek met een hoofdsom van € 150.000,- kon realiseren. De consumenten vinden de door de adviseur verstrekte informatie daarom misleidend.
- 2.9 Door deze tegenvaller hebben de consumenten veel langer de tijd nodig gehad een nieuwe woning aan te schaffen en zijn daardoor ook genoodzaakt geweest om hoge kosten te maken voor hun verblijf en om hun werk uit te kunnen voeren.

### *Het verweer*

- 2.10 De adviseur heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.11 Op basis van de opdrachtovereenkomst heeft hij een inspanningsverplichting. Hieraan is voldaan door de hypotheekaanvraag voor de consumenten in te dienen bij Florius. De consumenten hebben kenbaar gemaakt de huidige rentecondities bij Florius te willen behouden en daardoor waren de financieringsmogelijkheden beperkt tot deze aanbieder. De adviseur heeft volop inspanningen verricht, heeft veelvuldig berekeningen uitgevoerd en met de consumenten en Florius gecorrespondeerd. De adviseur is bij het bepalen van de maximale financiering uitgegaan van de door de consumenten overgelegde stukken en Florius heeft het inkomen anders beoordeeld.
- 2.12 Uit de eerste berekening die de adviseur voor de consumenten heeft gemaakt, volgde dat een financiering van € 296.000,- mogelijk was. Dit is gecommuniceerd aan de consumenten. In de maanden die daarop volgden hebben partijen onderzocht hoe de financiering kon worden vormgegeven en bleek dat dit bedrag niet haalbaar was.

### **3. De beoordeling**

*Waar gaat deze zaak over?*

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur voordat de opdracht-overeenkomst was gesloten een gerechtvaardigde verwachting heeft gewekt die aanleiding vormde voor de consumenten om de overeenkomst aan te gaan, deze verwachting niet heeft waargemaakt en zo ja of dit aanleiding geeft tot kwijtschelding van de factuur voor advieskosten. De commissie is van oordeel dat door de adviseur een verkeerde verwachting over de hoogte van de financiering is gewekt, dat de klacht van de consumenten gegrond is en dit leidt tot toewijzing van de vordering. De commissie zal haar beslissing hieronder toelichten.
- 3.2 Vast staat dat de adviseur in juli 2022, op basis van de toen door de consumenten overgelegde stukken en verstrekte toelichting tot het oordeel is gekomen dat, bij een bepaalde opbrengst van de toenmalige woning, een financiering van ongeveer € 300.000,- zou kunnen worden verkregen. De consumenten hebben het adviestraject afgebroken omdat deze financiering ruimschoots niet haalbaar bleek te zijn in verband met hun pensioeninkomen en het door Florius lager gehanteerde toetsinkomen.
- 3.3 In verband met deze situatie is het aannemelijk dat de consumenten in de communicatie vanuit de adviseur voor het ondertekenen van de opdracht-overeenkomst niet duidelijk is geworden dat de maximale financiering zoveel lager kon uitvallen dan voorgehouden. Volgens de adviseur heeft zij in een van de oriënterende gesprekken gezegd dat het pensioeninkomen een probleem kon vormen voor de haalbaarheid van de maximale financiering van € 300.000,-. Dat is voor de commissie niet komen vast te staan, aangezien de consumenten dit betwist hebben en een dergelijke mededeling ook niet blijkt uit de stukken. Dat de adviseur op een andere manier aandacht heeft besteed aan het indicatieve karakter van de mededeling over de maximale financiering is de commissie ook niet gebleken. Zeker nu de consumenten een inkomen uit onderneming verkregen en de cijfers van de onderneming beoordeeld moesten worden, had het op de weg van de adviseur gelegen om in het oriënterende gesprek er duidelijk op te wijzen dat het om een indicatieve berekening ging en dat de daadwerkelijk haalbare financiering zoveel lager kon zijn. Het is immers de financier die bepaalt onder welke voorwaarden en voor welk bedrag deze de financiering wenst aan te bieden.
- 3.4 Nu vast staat dat de maximale financiering slechts de helft van het bedrag bedraagt dat de adviseur de consumenten heeft voorgehouden, heeft de adviseur de bij de consumenten gewekte verwachtingen op dit punt niet waargemaakt, zodat de klacht van de consumenten gegrond is. Naar het oordeel van de commissie is door de consumenten voldoende aannemelijk gemaakt en door de adviseur niet betwist dat de consumenten de overeenkomst niet zouden hebben gesloten indien deze verwachting niet was gewekt.

In vraag 47.2.h van het reglement staat dat de commissie elke beslissing kan nemen waarvan zij denkt dat die redelijk en billijk is. De commissie is van oordeel dat het in dit geval redelijk en billijk is dat de consumenten het overeengekomen honorarium van € 2.950,- niet verschuldigd zijn. Omdat de adviseur uiteindelijk 50% hiervan reeds niet in rekening heeft gebracht wijst de commissie de vordering tot kwijtschelding van de resterende 50% van het factuurbedrag toe.

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

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 1.475,- aan de consumenten vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 21 december 2022 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

*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)