

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0663**

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	28 augustus 2023
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Financieel Adviesbureau Kanzz, gevestigd te Helmond, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

Hypotheekadvies. Tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en zorgplichtschending adviseur. De adviseur heeft nagelaten het ondertekende renteaanbod (tijdig) naar de bank te sturen, waardoor dit renteaanbod is komen te vervallen. De consumenten vorderen van de adviseur een schadevergoeding. De adviseur stelt zich op het standpunt dat de consumenten geen schade lijden als gevolg van het niet (tijdig) versturen van het getekende renteaanbod, omdat de consumenten de documenten, die nodig waren voor het verkrijgen van een bindende offerte, niet tijdig hebben aangeleverd en ook niet tijdig hadden kunnen aanleveren. De commissie stelt vast dat de adviseur, door het getekende renteaanbod niet (tijdig) door te sturen naar de bank tekortgeschoten is in de nakoming van overeenkomst. Daarnaast heeft de adviseur zijn zorgplicht geschonden door de consumenten op geen enkel moment te herinneren dat er nog documenten aangeleverd moesten worden. De consumenten hebben echter niet aangetoond, dan wel aannemelijk gemaakt, dat de bank het renteaanbod zou hebben omgezet in een bindende offerte in het geval de tekortkoming en zorgplichtschending van de adviseur niet zouden hebben plaatsgevonden. De commissie wijst de vordering tot schadevergoeding dan ook af.

### **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 stukken inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende documenten van de consumenten; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consumenten, 5) de dupliek van de adviseur; 6) de aanvullende stukken van de consumenten na de zitting en 7) de reactie van de adviseur op de aanvullende stukken van de consumenten.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 december 2022. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de adviseur nam de heer [naam 3] digitaal deel aan de hoorzitting.

- 1.3 De consumenten 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 Eind 2021 hebben de consumenten de adviseur benaderd voor advies en bemiddeling bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening (verder: hypotheek) ten behoeve van een nieuw te bouwen woning. Op 8 april 2022 heeft ABN AMRO Bank N.V. (verder: de bank) een renteaanbod gedaan aan de consumenten, voor een hypotheek van € 544.500,-. In het begeleidend schrijven van de bank stond vermeld dat, als de consumenten gebruik wilden maken van dit renteaanbod, het getekende renteaanbod uiterlijk 22 april 2022 binnen moest zijn bij de bank. De in het renteaanbod gevraagde documenten dienden uiterlijk 8 juni 2022 te zijn ontvangen door de bank.
- 2.2 Op 12 april 2022 hebben de consumenten het renteaanbod met de adviseur besproken en ondertekend. Het getekende renteaanbod is door de adviseur gescand en verwerkt in zijn systeem, maar niet verzonden naar de bank. Op 18 mei 2022 constateerde de adviseur dat de bank geen getekend renteaanbod ontvangen had, waardoor het renteaanbod van 8 april 2022, en daarmee de hypotheekaanvraag, was komen te vervallen. De adviseur heeft de bank vervolgens verschillende malen verzocht om het renteaanbod van 8 april 2022 gestand te doen. Op 13 juni 2022 heeft de bank uiteindelijk laten weten het renteaanbod niet gestand te willen doen.
- 2.3 De adviseur heeft de consumenten geïnformeerd over het vervallen van het renteaanbod en de financiële consequenties hiervan. Op 22 juni 2022 heeft de adviseur een nieuwe maandlastberekening gemaakt op basis van de toen geldende rente bij de bank. Hierbij is de adviseur uitgegaan van een kortere rentevastperiode dan waar in eerste instantie van uitgegaan was. Was de rente in het renteaanbod van 8 april 2022 nog 2,61% voor een rentevastperiode van 20 jaar, op 22 juni 2022 was de rente bij de bank gestegen naar 3,74% voor een rentevastperiode van 10 jaar, zoals blijkt uit de berekening van de adviseur. De netto maandlast zou, in het geval de consumenten op dat moment een nieuw renteaanbod bij de bank zouden aanvragen, overeenkomstig de berekening van de adviseur, € 460,- hoger liggen, dan de maandlast waar zij in april 2022 van uit gegaan waren.
- 2.4 De consumenten hebben de adviseur laten weten dat deze nieuwe maandlast niet paste in het budget. Zij hebben aangegeven van de adviseur een tegemoetkoming te verwachten, als compensatie voor de hogere maandlasten, alvorens het advies- en bemiddelingstraject met de adviseur te willen voortzetten. Omdat de adviseur de consumenten geen compensatievoorstel wilde doen, zijn de consumenten overgestapt naar een andere hypotheekadviseur en hebben zij hun klacht aan Kifid voorgelegd.

## *De klacht en vordering*

2.5 De consumenten stellen zich op het standpunt dat de adviseur tekortgeschoten is in de nakoming van de overeenkomst, dan wel diens zorgplicht geschonden heeft, als gevolg waarvan de consumenten schade lijden. Zij voeren hiertoe het volgende aan:

- De adviseur heeft nagelaten het getekende renteaanbod van 8 april 2022 tijdig door te sturen naar de bank. Als gevolg hiervan is het renteaanbod van 8 april 2022 komen te vervallen. Medio juni ontvingen de consumenten pas het bericht dat het getekende renteaanbod niet op tijd naar de bank gestuurd was en daarmee was komen te vervallen.
- De adviseur stelt dat de geclaimde schade niet veroorzaakt wordt door zijn fout (het niet tijdig doorsturen van het getekende renteaanbod), omdat het renteaanbod volgens hem sowieso zou zijn vervallen in verband met het niet tijdig aanleveren van de gevraagde documenten. De consumenten zijn van mening dat zij van de adviseur hadden mogen verwachten dat hij “de vinger aan de pols” zou houden. De consumenten hebben van de adviseur nooit een reminder gehad dat er nog documenten aangeleverd moesten worden vóór het verstrijken van de termijn van 8 juni. Een aantal documenten hadden de consumenten al klaar liggen, alleen nog niet ingediend vanwege het feit dat de focus van de consumenten op dat moment ergens anders lag. Een herinnering van de adviseur had er zeker voor gezorgd dat de consumenten die documenten tijdig aangeleverd zouden hebben. Ook zou een herinnering de focus van de consumenten weer gebracht hebben bij het verkrijgen van de nog benodigde documenten, zoals de getekende aanneemovereenkomst en omgevingsvergunning. De consumenten hoorden echter pas na het verstrijken van de deadline van 8 juni 2022 weer iets van de adviseur.
- In tegenstelling tot hetgeen de adviseur stelt, zijn de consumenten van mening dat het wel mogelijk zou zijn geweest om de benodigde documenten tijdig aan te leveren, dan wel om uitstel te krijgen van de bank voor het aanleveren van bepaalde documenten, zoals de omgevingsvergunning. Er had ook gekeken kunnen worden naar de mogelijkheid het renteaanbod te verlengen.
- Uiteindelijk heeft de nieuwe adviseur de consumenten geadviseerd om de nog lopende rente bij de “oude” geldverstrekker mee te verhuizen naar de nieuwe woning. De rente stond hier nog tot eind 2028 vast tegen een rentepercentage van 1,89%. De consumenten begrijpen niet waarom de adviseur nooit naar deze mogelijkheid van het meeverhuizen van de rente gekeken heeft.
- Dat het zo lang geduurd heeft om de financiering alsnog rond te krijgen en de hiervoor benodigde documenten, zoals de getekende aanneemovereenkomst en omgevingsvergunning, aan te leveren, heeft te maken met het feit dat de consumenten hun bouwplannen hebben moeten aanpassen om de financiering alsnog passend te maken.

- 2.6 De consumenten vorderen een schadevergoeding ter hoogte van het renteverskil tussen het renteaanbod van de bank van 8 april 2022 en de uiteindelijk te betalen rente. Omdat de consumenten ten tijde van het indienen van hun klacht bij Kifid nog bezig waren met een nieuwe financieringsaanvraag, konden zij op dat moment geen concrete schadeberekening overleggen van de daadwerkelijke schade. Zij konden slechts een berekening maken op basis van de nieuwe berekening van de adviseur van juni 2022. Na de mondelinge behandeling van de klacht hebben de consumenten de bindende offerte van de “oude” geldverstrekker overgelegd. De consumenten hebben het renteverskil, en daarmee hun schade, over een periode van tien jaar berekend op €127.680,- bruto.

*Het verweer*

- 2.7 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**

*Waar het om gaat*

- 3.1 De vraag die de commissie dient te beantwoorden is of de adviseur gehouden is om de door de consumenten gestelde schade van € 127.680,- te vergoeden. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dit als volgt toe.

*Het wettelijk beoordelingskader*

- 3.2 Ingevolge artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW) verplicht iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.

*Het staat vast dat de adviseur tekort is geschoten in de nakoming van de verbintenis*

- 3.3 Er bestaat geen discussie tussen partijen over het antwoord op de vraag of de adviseur tekortgeschoten is in de nakoming van de overeenkomst, door er niet voor zorg te dragen dat het getekende renteaanbod tijdig door de bank werd ontvangen. Deze vraag wordt door beide partijen bevestigend beantwoord en de commissie neemt dit bij de beoordeling dan ook mee als een gegeven.
- 3.4 De commissie is verder met de consumenten van mening dat de adviseur diens zorgplicht geschonden heeft door de consumenten op geen enkel moment er aan te herinneren dat er door hen nog documenten aangeleverd dienden te worden. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur had verwacht mogen worden dat hij de lopende termijnen in de gaten hield en de consumenten tenminste éénmaal zou herinneren aan het feit dat het dossier nog niet compleet was.

De adviseur wist immers als geen ander dat de bank de hypotheekaanvraag zonder de gevraagde documenten niet zou kunnen beoordelen en geen definitieve offerte zou verstrekken.

- 3.5 Ook toen het de adviseur duidelijk werd dat het renteaanbod vervallen was, omdat het getekende voorstel niet tijdig ontvangen was door de bank, had de adviseur de consumenten eraan moeten herinneren dat er nog documenten aangeleverd moesten worden, te meer nu de adviseur nog geprobeerd heeft om de bank er toe te bewegen het renteaanbod van 8 april 2022 gestand te doen. Had de bank het renteaanbod gestand willen doen dan hadden de consumenten immers de gevraagde documenten alsnog voor een bepaalde datum (8 juni 2022, dan wel een nadere datum) moeten aanleveren. Naast het feit dat de adviseur de consumenten hieraan niet herinnerd heeft, heeft hij de consumenten ook in onwetendheid gehouden wat betreft het niet tijdig doorsturen van het getekende renteaanbod. Dat de consumenten wisten dat zij bepaalde documenten moesten aanleveren en zij ook zelf in het systeem hadden kunnen zien welke documenten er nog aangeleverd moesten worden doet niet af aan de zorgplichtschending van de adviseur.

*Overige klachten van de consumenten leveren geen zorgplichtschending op*

- 3.6 De commissie volgt de consumenten niet in hun stelling dat de adviseur een verlenging van het renteaanbod had moeten aanvragen. Een verlenging van het renteaanbod behoorde namelijk niet tot de mogelijkheden. Alleen een bindende offerte had eventueel verlengd kunnen worden.
- 3.7 Wat betreft de klacht van de consumenten dat de adviseur de mogelijkheid om de “oude” rente mee te verhuizen had moeten onderzoeken merkt de commissie het volgende op. Niet uitgesloten is dat de adviseur deze mogelijkheid had onderzocht, waren de consumenten met hem het gesprek aangegaan toen duidelijk werd dat de bank het renteaanbod van 8 april 2022 niet gestand wilde doen en er een nieuw renteaanbod opgevraagd moest worden. De consumenten hebben het aanbod van de adviseur om in gesprek te gaan echter afgewezen. Niet kan worden vastgesteld dat het initiële advies van de adviseur om bij de bank een renteaanbod aan te vragen en niet bij de “oude” geldverstrekker een verkeerd advies was. Er kunnen verschillende redenen zijn geweest waarom deze keuze gemaakt is (bijvoorbeeld omdat de rente dan voor langere tijd vastgezet kon worden tegen een relatief laag tarief).

*De gestelde schade staat niet vast*

- 3.8 Nu de commissie heeft vastgesteld dat er sprake is van geweest van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst c.q. een schending van de zorgplicht, zal moeten worden vastgesteld of de consumenten (aantoonbaar) schade lijden als gevolg hiervan. De commissie is van mening dat dit niet het geval is en zal hieronder weergeven waarom niet.

*Het staat niet vast dat de consumenten een bindend aanbod hadden gekregen*

- 3.9 De commissie is van oordeel dat niet vast is komen te staan dat de consumenten een bindend aanbod van de bank gekregen zouden hebben. Het was namelijk niet waarschijnlijk dat de consumenten de benodigde documenten (tijdig) hadden aangeleverd. Zo volgt uit het renteaanbod en het documentenoverzicht uit de digi-map van de adviseur dat de consumenten nog een omgevingsvergunning, een getekende aanneemovereenkomst met specificatie meerwerk, een taxatie nieuwbouw en een afbouwgarantieverklaring moesten aanleveren. Hoewel de consumenten stellen dat zij de documenten tijdig hadden kunnen aanleveren, ziet de commissie geen aanknopingspunten om deze stelling van de consumenten aan te nemen. De consumenten hebben voor dit standpunt geen, althans onvoldoende, onderbouwing verstrekt.
- 3.10 Naast het feit dat door de consumenten niet aannemelijk gemaakt is dat zij alle benodigde documenten tijdig aan hadden kunnen leveren, is het ook de vraag of de aanvraag van de consumenten überhaupt voldeed aan het acceptatiebeleid van de bank en de bank een bindende offerte had willen verstrekken conform het renteaanbod van 8 april 2022. Door de adviseur is aangevoerd dat het al twijfelachtig was of de bank het pensioeninkomen van de consumenten afdoende vond voor verstrekking van de aangevraagde hypotheek. Nu de bank de aanvraag nooit beoordeeld heeft zal hier geen duidelijkheid over komen. Uiteindelijk hebben de consumenten in maart 2023 wel een bindende hypotheekofferte verkregen, maar uit de definitieve offerte van 17 maart 2023 blijkt dat de consumenten, in tegenstelling tot de hypotheekaanvraag van april 2022, niet gekozen hebben voor een volledig aflossingsvrije hypotheek, maar een groot deel van de hypotheek op basis van annuïteiten hebben afgesloten. Uit deze bindende hypotheekofferte valt, door deze dusdanig andere hypotheekconstructie dan in eerste instantie was aangevraagd bij de bank, niet af te leiden dat de consumenten een bindend aanbod zouden hebben verkregen op basis van de offerte van 8 april 2022.
- 3.11 Ten overvloede merkt de commissie het volgende op. De adviseur heeft (vooralsnog) geen advies- en bemiddelingskosten in rekening gebracht bij de consumenten. Gelet op het feit dat er door de adviseur geen schriftelijk hypotheekadvies verstrekt is, er geen hypotheek met bemiddeling van de adviseur tot stand gekomen is en er sprake is geweest van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst c.q. zorgplichtschending van de adviseur, is dit in de ogen van de commissie ook terecht.

### *Conclusie*

- 3.12 De commissie komt tot de conclusie dat er sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en een zorgplichtschending door de adviseur. De consumenten hebben echter niet aangetoond, dan wel aannemelijk gemaakt, dat zij hierdoor schade lijden.

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

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in 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 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**

### **Relevante bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek (BW)**

#### Artikel 6:74

1. Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.
2. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt lid 1 slechts toepassing met inachtneming van hetgeen is bepaald in de tweede paragraaf betreffende het verzuim van de schuldenaar.