

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0686

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer,
mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	5 september 2023
Klacht van	mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen consument I en consument II en samen 'de consumenten'
Tegen	Van der Leeden Personal Finance, gevestigd te Berkel en Rodenrijs, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. Zorgplicht. De commissie kan niet vaststellen dat de adviseur niet in het belang van de consumenten heeft gehandeld bij zijn opdracht tot dienstverlening voor advisering en bemiddeling bij het verkrijgen van een (verhoging van de) hypothecaire geldlening. Vorderingen afgewezen.

1. 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 26 juni 2023. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de adviseur was aanwezig: de heer [naam 3], financieel adviseur, samen met mevrouw [naam 4], juridisch adviseur.
- 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 zich tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een verhoging van hun bestaande hypothecaire geldlening in verband met plannen voor de verbouwing van hun woning.

- 2.2 Eind 2021 vinden er (telefonische) gesprekken en e-mailcorrespondentie plaats tussen de consumenten en de adviseur over de verbouwplannen, kosten en taxatie na funderingsherstel en mogelijke splitsing van de woning. Op 16 maart 2022 tekenen de consumenten de opdracht tot dienstverlening van de adviseur.
- 2.3 Per e-mail van 13 april 2022 stuurt de consument II diverse stukken naar de adviseur, stelt enkele vragen en bericht dat hij momenteel geen werkgever heeft waardoor een (intentie)werkgeversverklaring dus geen optie is. In reactie daarop mailt de adviseur het volgende:
“Ik zie de complete set stukken graag tegemoet. Voor het verkrijgen van een hypotheek is een dienstverband essentieel om jouw inkomen mee te kunnen nemen in de financiering. Zolang jij geen dienstverband hebt, moet ik een hypotheekaanvraag alleen op het inkomen van [voornaam I] insteken. Ik ga dit voor jullie onderzoeken; zodra ik meer weet meld ik mij bij jullie.(...)”
- 2.4 Op 19 april 2022 sturen de consumenten verschillende gevraagde stukken aan de adviseur, waaronder gegevens over de eigen ondernemingen van de consumenten.
- 2.5 Op 5 mei 2022 stuurt de adviseur de financieringsopzet naar de consumenten met daarbij het volgende bericht:
*“Bijgaand vinden jullie de financieringsopzet die hoort bij de hypotheekaanvraag zoals ik die vandaag heb ingediend.
Het slagen van de hypotheekaanvraag hangt verder af van de nog ontbrekende documenten die ik in bijgaand overzicht heb aangegeven. Er zijn meerdere Kvk-inschrijvingen. Hiervan wil Florius per onderneming een volledig beeld hebben t.a.v. winst/verlies en vermogen/schulden. Dat is de reden waarom die stukken nog compleet gemaakt moeten worden.
Het taxatierapport [...] volgt maar niet, ondanks ook aanmaningen van mijn zijde. Kunnen jullie hier svp druk achter zetten? De gevraagde waardes zijn essentieel voor de beoordeling van de hypotheekaanvraag (o.a. ook verwachte huurinkomsten).(...)”*
- 2.6 Per e-mail van 26 mei 2022 bericht de consument II aan de adviseur dat hij zeer waarschijnlijk op zeer korte termijn weer een baan (in loondienst) heeft.
- 2.7 Op 27 mei 2022 stuurt de adviseur het (indicatieve) rentevoorstel van de bank door aan de consumenten. Dit renteaanbod was geldig tot 18 augustus 2022 en alle benodigde stukken moesten voor 18 juli zijn opgestuurd.
- 2.8 Op 30 mei 2022 meldt de consument II aan de adviseur dat hij per 15 juni 2022 in dienst treedt bij zijn nieuwe werkgever.
- 2.9 Op 31 mei 2022 hebben de consumenten vragen gesteld over de financieringsopzet voor het te lenen bedrag van € 204.711,-. Bij e-mail van 31 mei 2022 heeft de adviseur daarop gereageerd.

Daarin geeft de adviseur een toelichting en schrijft hij onder andere het volgende:

“(…)

Jouw toetsinkomen moet overigens nog worden vastgesteld door Florius. Hier doen zich een aantal complexiteiten voor:

- uit jouw jaarrekening [...] (...) blijkt dat je een negatief resultaat hebt behaald.

De vraag is dan of Florius überhaupt een toetsinkomen gaat toekennen aan jouw onderneming. Er mag namelijk niet met een hogere gemiddelde winst worden gerekend dan de winst van het laatste jaar en die was negatief;

- in 2021 is er bij jou loondienst inkomen geweest, zoals blijkt uit de aangifte IB21 (...). Het dienstverband is echter beëindigd. Ook hier kan Florius feitelijk dat inkomen niet meenemen als toetsinkomen.

Gelet op jullie belangen en behoeftes moet ik zoeken naar een andere financieringsoplossing. Er is immers aanzienlijk meer geld nodig voor jullie verbouwingsplan, uit te voeren zoals in het taxatierapport opgenomen. Gunstige ontwikkeling is jouw nieuwe dienstverband. Dit biedt meer financieringsruimte o.b.v. het door jou aangegeven nieuwe salaris. Het kunnen meenemen van jouw nieuwe inkomen is wel afhankelijk van de condities van jouw nieuwe dienstverband. Met name de proeftijd is hier essentieel, die moet voorbij zijn blijkens een nog aan te leveren werkgeversverklaring.

“(…)

Ik stel voor dat ik voor jullie aan de slag ga met een nieuwe financieringsopzet, maar ik zal dan wel een nieuwe aanvraag moeten indienen bij [de bank].

“(…)

- 2.10 Op vragen van de consumenten bericht de adviseur op 8 juni 2022 onder andere het volgende:

“(…) Jullie kunnen ervoor kiezen om een hogere hypotheek aan te vragen omdat [de consument II] vanaf augustus 2022 naar verwachting een dienstbetrekking heeft en buiten zijn proeftijd is. In dat geval kunnen jullie dus meer financieren en hoeven jullie geen aanspraak op spaargeld te maken.

Je kunt ook uitgaan van het huidige indicatieve renteaanbod van [de bank]. Dat is op basis van jullie huidige inkomenssituatie haalbaar gebleken. Dit aanbod zal qua maandlasten waarschijnlijk voordeliger uitpakken dan een nieuwe hypotheekaanvraag, omdat de marktrenten inmiddels gestegen zijn. Aandachtspunt in deze opzet is, dat jullie zullen moeten besparen om alle verbouwingwensen te kunnen inlossen. Het is aan jullie om hier een beslissing op te nemen. (...)”

- 2.11 Op 8 juli 2022 bericht de adviseur voorts het volgende:

“[de bank] vraagt om de volgende aanvullende stukken:

- werkgeversverklaring van [de consument II], zie bijlage. Hierin moet zichtbaar zijn dat geen proeftijd aan de orde is en er sprake is van een vast dienstverband ofwel een intentie daartoe;
- loonstrook van de maand juni 2022 van [de consument II]. [de bank] signaleert dat de onderneming van [de consument II] in 2021 een negatief resultaat had.

Daardoor kan er geen ondernemingsinkomen worden afgeleid. Om die reden is jouw loondienstinkomen nu bepalend voor de aanvraag.”

- 2.12 In reactie daarop bericht de consument II op 8 juli 2022 onder andere het volgende: (...) *Met betrekking tot mijn nieuwe baan: Had jij de hypotheekaanvraag niet ingestoken zonder mijn inkomen mee te nemen? Want: • Ik heb geen werkgeversverklaring. Ik start namelijk per 1 augustus met een jaarcontract en een maand proeftijd. • Er is dus ook geen loon in juni voor mij, alleen een ww uitkering.(...)*
- 2.13 Op 9 juli 2022 bericht de consument I aan de adviseur onder andere het volgende: *“Wij waren onder de indruk dat het bedrag van 204.700 euro alleen op mijn maandinkomen was, omdat [de consument II] op het moment dat we de aanvraag deden geen baan had. Ik begrijp nu dat dat niet zo is? (...) [de consument II] heeft al uitgelegd dat hij 1 augustus pas start en een proeftijd van een maand heeft, hij heeft wel alsnog een werkgeversverklaring aangevraagd, hij was in de veronderstelling dat dat geen zin had, vanwege de proeftijd. Hij heeft verzuimd je door te geven dat de startdatum van zijn nieuwe baan is verschoven van half juni naar 1 augustus, waarvoor onze excuses. Ik heb als bijlage wel zijn uitkerings-specificatie meegestuurd over mei en juni. Zijn ww-uitkering is nu gestopt, per 1 juli, hij had recht op 3 maanden”*
- 2.14 Op 12 juli 2022 heeft de adviseur onder andere als volgt gereageerd: *“Ik heb de hypotheekverhoging indertijd uitsluitend aangevraagd om rentestijging te voorkomen, zie mijn email van 5 mei jl. De inkomensgegevens van jullie beiden zijn bij die aanvraag o.b.v. de mij toen bekende data meegezonden. Bij jullie beiden zijn er nadien verschillende wijzigingen gekomen in jullie inkomenssituatie. Florius beoordeelt uiteindelijk op de actuele situatie.
(...)
Ik zie de werkgeversverklaring van [de consument II] graag zsm tegemoet. Ik vraag in de tussentijd een verlenging aan bij [de bank] voor de geldigheid van het rentevoorstel. Die is namelijk geldig tot 18 augustus. Dan is de proeftijd nog niet verstreken. Het is niet zo dat [de bank] die verlenging automatisch toekent. Mocht dat niet zo zijn dan ontstaat er een situatie dat ik een nieuwe aanvraag moet indienen onder andere voorwaarden.”*
- 2.15 Op 12 juli 2022 hebben de consumenten gereageerd dat zij in de veronderstelling waren dat de eerste aanvraag was gedaan op basis van alleen het inkomen van de consument I. Omdat zij er naar aanleiding van de e-mail van 8 juni 2022 (zie 2.10) er vanuit waren gegaan dat de al aangevraagde € 204.700,- was gebaseerd op hun inkomenssituatie van dat moment (d.w.z. alleen het inkomen van de consument I omdat de consument II op dat moment geen werk had) en de adviseur in zijn e-mail van 13 april 2022 (zie 2.3) ook had aangegeven deze mogelijkheid te zullen gaan onderzoeken.

- 2.16 Bij e-mail van 14 juli 2022 heeft de adviseur bericht dat de werkgeversverklaring van de consument II aan een aantal eisen moet voldoen, te weten de proeftijd moet zijn verstreken en er moet een intentieverklaring afgegeven worden voor een vast dienstverband. De proeftijd zou op 1 september 2022 verlopen.
- 2.17 In een (tweede) e-mail van 14 juli 2022 schrijft de adviseur onder andere het volgende:
“(...) Ik schrijf een explain (specifieke motivatie voor toepassing afwijkende beoordeling) voor de hypotheekaanvraag. Hierbij vraag ik enerzijds om verlenging van de geldigheidstermijn van het uitgebrachte indicatieve voorstel tot in de eerste week van september.
(...)
Er mogen ook na 18 juli stukken worden aangeleverd voor de beoordeling door [de bank]. De meest relevante datum is 18 augustus voor wat betreft de geldigheid van het indicatieve voorstel. Ondanks alle complexiteit en wisselende omstandigheden span ik mij in om de gevraagde verhoging geaccepteerd te krijgen. Dit vraagt voor mij bovengemiddelde extra urenbesteding. Aanvragen die ik inschiet bij geldverstrekkers lopen digitaal via een adviseursportaal. Klanten krijgen alleen een indicatief voorstel en bindende offerte zodra die beschikbaar zijn.”
- 2.18 In reactie schrijft de consument I op 15 juli 2022 onder andere het volgende:
- dank voor de financieringsopzet van 5/5. Blijkbaar was het met jouw expertise evident dat het gebaseerd was op 2 inkomens, voor ons was dat het niet.
 - in 2021 zijn wel werkgeversverklaringen gemaild, namelijk op 7 april 2021 die van [consument II] en op 28 maart 2021 die van mij. Op 7/4/22 doe jij het verzoek deze opnieuw aan te leveren omdat ze zijn verouderd.
 - wat betreft het niet verlengen van het contract van [consument II], in januari/februari is dat telefonisch door ons met jou besproken. [consument II] kan zich herinneren dat hij toen hij het hoorde een aantal maal geprobeerd heeft je te bellen, en niet is teruggebeld. Op een vrijdag in februari hebben wij het samen telefonisch met je besproken. Het was beter geweest als [consument II] dit destijds ook direct per mail naar je had gecommuniceerd toen hij je niet te pakken kreeg. Maar als ik de mailwisseling van 13/4 teruglees, is toch wel duidelijk dat hij ervan uitging dat het bij jou al bekend was, en ook uit jouw reactie lees ik dat af.
(...)
 - fijn dat je een explain gaat schrijven. We hebben inmiddels contact gehad met de bouwbegeleiders, zij gaven aan dat wij nu door de gemeente aangeschreven gaan worden, nu wij het contract niet kunnen tekenen, wat daar de consequenties van zijn zullen we moeten afwachten. Uitstel tot 8 September geeft in ieder geval de mogelijkheid aan [consument II] om zijn loonstrook van augustus aan te leveren en dan is ook zijn proeftijd voorbij, dus het zou mooi zijn als het lukt om die verlenging te krijgen.
(...)
- 2.19 Op 1 september 2022 stuurt de consument II de laatste stukken die nodig zijn voor de hypotheekaanvraag. Op 6 september 2022 bericht de adviseur dat de bank de stukken in behandeling heeft genomen en dat een nieuw renteaanbod zal volgen.

- 2.20 Op 13 september 2022 stuurt de adviseur het nieuwe renteaanbod van de bank aan de consumenten en zijn nog een aantal stukken opgevraagd. Op 7 oktober 2022 heeft de bank de aanvraag goedgekeurd en een bindende offerte verstrekt. De (verhoging van de) hypothecaire geldlening is vervolgens tot stand gekomen bij de bank.
- 2.21 Ondertussen is tussen de consumenten en de adviseur een discussie ontstaan wat uiteindelijk heeft geleid tot de onderhavige klacht.

De klacht en vordering

- 2.22 De consumenten klagen erover dat de adviseur niet helder en duidelijk heeft gecommuniceerd of, en zo ja wanneer, hij bij de bank uitstel heeft aangevraagd (door middel van een explain) zoals hij had aangegeven te zullen doen. Daarnaast vragen zij zich af waarom de adviseur in mei (2022) een aanvraag heeft gedaan op basis van twee inkomens, terwijl hij wist dat dat onmogelijk zou zijn omdat de consument II op dat moment al geen baan meer had. Volgens de consumenten heeft de adviseur ook aangegeven dat de aanvraag in eerste instantie alleen op basis van het inkomen van de consument I zou worden ingediend. Achteraf blijkt dat de adviseur dat niet heeft gedaan.
- 2.23 Als de consumenten de (verhoging van de) hypothecaire geldlening op basis van het eerste renteaanbod hadden kunnen krijgen, zouden zij netto € 68,- per maand aan hypotheeklasten hebben bespaard. Zij houden de adviseur daarom aansprakelijk voor een bedrag van € 8.160,- (68 x 12 maanden x de rentevaste periode van 10 jaar). Daarnaast vorderen de consumenten een bedrag van € 1.000,- bij wijze van smartengeld, immateriële schadevergoeding, voor de onrust en onzekerheid die het gehele traject bij de consumenten heeft bezorgd. Tot slot vorderen de consumenten vergoeding van de wettelijke rente over € 9.000,- vanaf 1 november 2022.

Het verweer

- 2.24 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 gaat het om?

- 3.1 Tussen de consumenten en de adviseur is een opdracht tot dienstverlening overeengekomen. De commissie ziet zich daarom gesteld voor de vraag of de adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn verplichtingen tegenover de consumenten op basis van deze overeenkomst.

Welke norm geldt voor het handelen van de adviseur?

- 3.2 Ingevolge artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) dient een opdrachtnemer, zoals de adviseur, bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dit 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 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. De commissie gaat hierna in op de vraag of de adviseur in dit geval zorgvuldig heeft gehandeld

Heeft de adviseur zorgvuldig gehandeld?

- 3.3 De adviseur heeft toegelicht dat hij op 5 mei 2022 een hypotheekaanvraag heeft gedaan – wat heeft geleid tot het renteaanbod van 27 mei 2022 – op basis van het loondienstinkomen van de consument I en een door hem bepaald ‘toetsinkomen’ van de consument II op basis van zijn arbeidsinkomen in het verleden. Het doel was volgens de adviseur om een renteaanbod te verkrijgen zodat een verdere rentestijging kon worden voorkomen, hoewel de benodigde stukken nog niet compleet waren. Volgens de adviseur is dat een gebruikelijke werkwijze en heeft hij dat gedaan in het belang van de consumenten. De bedoeling was om vervolgens de stukken aan te leveren die het (toets)inkomen van de consumenten zouden onderbouwen.
- 3.4 In zijn e-mail van 13 april 2022 heeft de adviseur aangegeven dat een dienstverband van de consument II nodig (essentieel) is voor het kunnen verkrijgen van de (gewenste) financiering en dat zolang hij geen dienstverband heeft de aanvraag alleen op het inkomen van de consument I gedaan moet worden en dat hij deze mogelijkheid gaat onderzoeken (zie 2.3). Uit de stellingname van de adviseur blijkt dat hij deze optie – een aanvraag alleen op het inkomen van de consument I – niet als mogelijkheid heeft gezien. Hij heeft gesteld dat de financieringsopzet, zoals aan de consumenten meegestuurd op 5 mei 2022, is gebaseerd op twee inkomens. Uit de financieringsopzet wordt echter niet zonder meer duidelijk dat deze is gebaseerd op twee inkomens. Evenmin kan daaruit worden afgeleid dat deze is gebaseerd op één inkomen.

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

Voor zover dat zou kunnen worden afgeleid uit het daarin opgenomen bedrag van de (maximaal) verantwoorde hypotheek op basis van het inkomen, ontbreekt een berekening daartoe. Dat de (gewenste) financiering op basis van alleen het inkomen van de consument I mogelijk was geweest, is in dit geval niet gebleken of aangetoond. Dat de adviseur een mededeling in die zin zou hebben gedaan, blijkt ook niet uit de stukken. Volgens de adviseur heeft hij steeds duidelijk gemaakt dat de aanvraag slechts mogelijk was op basis van de inkomens van beide consumenten. De consumenten waren echter, naar aanleiding van het bericht van 13 april 2022 en het feit dat de consument II nog werkloos was, op het moment van de eerste aanvraag in de veronderstelling dat de financiering alleen op het inkomen van de consument I was aangevraagd. De commissie acht echter aannemelijk dat de adviseur bij de aanvraag is uitgegaan van een (toets)inkomen van de consument II op basis van zijn arbeidsinkomen in het verleden wat mede bestond uit inkomen uit onderneming gelet op alle stukken die de consumenten over hun ondernemingen hebben moeten overleggen. Dat blijkt ook uit de e-mail van 31 mei 2022 waarin de adviseur heeft geschreven dat het toetsinkomen van de consument II nog niet is vastgesteld en dat de kans bestaat dat de bank in het geheel geen toetsinkomen gaat toekennen aan zijn onderneming. De adviseur heeft tot 13 april 2022 ook steeds een werkgeversverklaring van de consument II opgevraagd; op grond waarvan aannemelijk is dat de adviseur (ook) uitging van een loondienstverband van de consument II. Achteraf bleek het inkomen uit onderneming van de consument II ontoereikend voor de aanvraag, waarop hieronder nog nader wordt ingegaan. De commissie begrijpt dat dit verwarrend kan zijn geweest en is van oordeel dat de communicatie van de adviseur over waarop de hypotheekaanvraag was gebaseerd richting de consumenten beter had moeten zijn. Los daarvan is de commissie van oordeel dat deze gebrekkige communicatie niet in (causaal) verband staat tot de gestelde schade.

- 3.5 Uit de gevoerde (e-mail)correspondentie tussen de consumenten en de adviseur, na ontvangst van het renteaanbod van 27 mei 2022, blijkt niet dat de aanvraag zonder meer mogelijk was. Door de consumenten moesten nog verschillende stukken worden aangeleverd. Uit het renteaanbod bleek dat de termijn daarvoor was gesteld op uiterlijk 18 juli 2022. Op 31 mei 2022 hebben de consumenten vragen gesteld over het te lenen bedrag. Uit latere berichten blijkt dat de consumenten op dat moment nog steeds in de veronderstelling waren dat de aanvraag op één inkomen was gebaseerd. Uit het bericht van 8 juli 2022 van de adviseur kan echter wel worden opgemaakt dat de aanvraag niet uitsluitend is gedaan op het inkomen uit dienstbetrekking van de consument I. Uit het bericht volgt dat de bank geen ondernemingsinkomen heeft kunnen vaststellen omdat de onderneming van de consument II in 2021 een negatief resultaat had behaald. Daar heeft de adviseur aan toegevoegd dat, om die reden, het loondienstinkomen van de consument II nu ook bepalend is voor de aanvraag. In dat bericht is daarom (ook) de werkgeversverklaring en loonstrook van de consument II opgevraagd.

Volgens de adviseur was dat op dat moment nog een mogelijkheid geweest omdat de consument II bij bericht van 30 mei 2022 had laten weten dat hij per 15 juni 2022 een nieuw dienstverband zou starten (met daarbij opgave van zijn salaris). De proeftijd van de consument II zou daarmee op 15 juli 2022 zijn verstreken waarmee de benodigde stukken tijdig, dat wil zeggen uiterlijk 18 juli 2022, hadden kunnen worden ingediend. Op 9 juli 2022 heeft de consument II echter bericht dat zijn dienstverband pas op 1 augustus 2022 zou ingaan. Het was vervolgens niet meer mogelijk om voor 18 juli 2022 alle benodigde stukken aan te leveren.

- 3.6 Wat betreft het verlopen van de termijn uit het renteaanbod van 27 mei 2022 hebben de consumenten gesteld dat de adviseur een zogeheten 'explain' zou schrijven waarin hij de bank zou verzoeken om het renteaanbod te verlengen gelet op de situatie van de consumenten, te weten dat de proeftijd van de consument II in zijn nieuwe dienstbetrekking zou aflopen per 1 september 2022. Daarbij hebben de consumenten aangevoerd dat de adviseur niet transparant is geweest over welke stappen hij daartoe heeft ondernomen en of hij dat überhaupt wel heeft gedaan. Hoewel duidelijk is geworden dat de adviseur geen schriftelijke explain heeft geschreven zoals hij had aangekondigd (zie 2.17), acht de commissie in het onderhavige geval wel voldoende aannemelijk geworden dat de adviseur bij de bank is nagegaan of verlenging van het renteaanbod mogelijk was. De adviseur heeft daarover toegelicht dat hij telefonisch met de bank overleg heeft gevoerd en dat het hem daarbij duidelijk is geworden dat een verzoek tot verlenging, al dan niet op basis van een explain, geen zin zou hebben omdat het renteaanbod niet verlengd zou gaan worden gelet op het vigerende beleid van de bank op dat moment.
- 3.7 De commissie is voorts van oordeel dat de adviseur voldoende duidelijk heeft gemaakt dat een nieuw renteaanbod zou moeten worden aangevraagd indien niet alle benodigde stukken tijdig aan de bank konden worden opgestuurd. Dat blijkt onder andere uit de e-mail van 12 juli 2022 van de adviseur (zie 2.14). Uiteindelijk is een nieuw renteaanbod aangevraagd en is met behulp van de adviseur alsnog de benodigde (verhoging van) de hypothecaire geldlening tot stand gekomen. De consumenten hebben duidelijk gemaakt dat zij de (extra) financiering nodig hadden vanwege een door hun gemeente opgelegde verplichting tot het doen van funderingsherstel aan hun woning. Voor zover de consumenten hebben gesteld dat zij om die reden geen andere keus hadden dan om het tweede aanbod te accepteren, komt dat niet voor rekening van de adviseur maar voor hun eigen risico. De adviseur kan in dit geval niet aansprakelijk worden gehouden voor het feit dat zij de hypothecaire geldlening hebben moeten afsluiten tegen een hogere rente dan dat zij (mogelijk) hadden gehad op basis van het renteaanbod van 27 mei 2022 van de bank.

Hebben de consumenten recht op immateriële schadevergoeding?

3.8 De consumenten hebben aangevoerd dat zij door het handelen van de adviseur veel stress hebben ervaren en het voor onrust heeft gezorgd tijdens hun vakantie waardoor zij daar minder van hebben kunnen genieten. Zij vorderen immateriële schade (smartengeld). Maar immateriële schade komt in beginsel pas voor vergoeding in aanmerking als zich een situatie voordoet in artikel 6:106 BW. Kort samengevat gaat het om de volgende situaties: (a) de aansprakelijke persoon heeft het nadeel opzettelijk toegebracht, (b) de benadeelde heeft lichamelijk letsel, is in zijn eer of goede naam geschaad of op andere wijze in zijn persoon aangetast of (c) de nagedachtenis van een overledene is aangetast. Degene die het smartengeld vordert moet met concrete gegevens onderbouwen dat zich een van deze situaties heeft voorgedaan. De consumenten hebben geen feiten of omstandigheden genoemd waaruit volgt dat een van de genoemde situaties in dit geval van toepassing is. De vordering voor immateriële schadevergoeding moet daarom worden afgewezen.

Wat is de conclusie?

3.9 De commissie komt tot de conclusie dat de adviseur geen (toerekenbare) tekortkoming kan worden verweten op grond waarvan hij de door de consumenten gestelde schade zou moeten vergoeden. De communicatie van de adviseur richting de consumenten had wel beter gekund door hun meer mee te nemen in of te informeren tijdens het proces over de daarin door hem doorlopen stappen en acties. Maar de commissie heeft niet kunnen vaststellen dat de adviseur niet in het belang van de consumenten heeft gehandeld bij zijn opdracht tot dienstverlening voor advisering en bemiddeling bij het verkrijgen van een (verhoging van de) hypothecaire geldlening. De vorderingen van de consumenten moeten daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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