

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0757**

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	9 oktober 2023
Klacht van	Mevrouw [naam 1], verder te noemen de consument 1, en de heer [naam 2], verder te noemen de consument 2, beiden wonende te Papendrecht, beiden verder te noemen de consumenten
Tegen	De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Capelle aan den IJssel, mede handelend onder de naam De Hypotheker Papendrecht, verder te noemen De Hypotheker Papendrecht
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

Hypotheekadvies. Zorgplicht adviseur. Hoogte advieskosten. In 1993 heeft een krediet-aanbieder een hypothecaire geldlening bestaande uit twee leningdelen aan de consumenten verstrekt. In verband met het naderende einde van de looptijd van één van de leningdelen wenden de consumenten zich in 2022 tot De Hypotheker Papendrecht voor advies en bemiddeling. De consumenten ondertekenen een opdracht tot dienstverlening en De Hypotheker Papendrecht adviseert de consumenten hun volledige hypothecaire geldlening over te sluiten bij een andere kredietaanbieder. De consumenten gaan hiermee akkoord. De consumenten ondertekenen het renteaanbod dat die kredietaanbieder hun op basis van het advies verstrekt. In afwijking van het advies van De Hypotheker Papendrecht kiezen de consumenten er daarna voor om toch bij hun oorspronkelijke kredietaanbieder een hypothecaire geldlening aan te vragen voor het leningdeel waarvan het einde van de looptijd nadert en het andere leningdeel te behouden. De consumenten stellen in deze klacht-procedure dat De Hypotheker Papendrecht haar zorgplicht heeft geschonden en vorderen terugbetaling van een deel van de advieskosten. De commissie oordeelt dat De Hypotheker Papendrecht haar zorgplicht niet heeft geschonden en wijst de vordering af.

### **I. Procedure**

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten van 12 april 2023 en 26 mei 2023; 3) het verweerschrift van De Hypotheker Papendrecht; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van De Hypotheker Papendrecht.
- I.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

- 1.3 De consumenten en De Hypotheker Papendrecht hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## **2. Het geschil**

### *Wat er is gebeurd*

- 2.1 Na advies en bemiddeling door een niet aan Obvion N.V. (hierna: Obvion) verbonden adviseur heeft Obvion de consumenten voor de financiering van de koop van een woning in 1993 een hypothecaire geldlening verstrekt. De hypothecaire geldlening bestond uit twee aflossingsvrije leningdelen.
- 2.2 Op 1 december 2022 bedroeg het restant van één van de leningdelen van de hypothecaire geldlening € 42.058,05 (met einddatum 1 april 2023) en het restant van het andere leningdeel € 30.000,- (met einddatum 1 juli 2038).
- 2.3 Op 20 april 2022 heeft Obvion de consumenten een brief gestuurd over het naderen van het einde van de looptijd van het leningdeel met einddatum 1 april 2023. In die brief adviseert Obvion de consumenten contact te zoeken met een hypotheekadviseur als zij het restant van dat leningdeel (€ 42.058,05) niet in één keer aan Obvion terug kunnen betalen.
- 2.4 Op 16 augustus 2022 hebben de consumenten zich gewend tot De Hypotheker Papendrecht voor advies over hun hypothecaire geldlening. Daarnaast wensten de consumenten een consumptieve opname te doen.
- 2.5 Op 21 augustus 2022 hebben de consumenten een opdracht tot dienstverlening van De Hypotheker Papendrecht ondertekend. Hierin staat dat zij De Hypotheker Papendrecht verzoeken het oversluiten van hun hypothecaire geldlening naar een andere geldverstrekker te regelen. Ook staat in de opdracht tot dienstverlening dat De Hypotheker Papendrecht zal onderzoeken of het oversluiten van de hypothecaire geldlening naar een andere geldverstrekker voordelig is voor de consumenten en dat De Hypotheker Papendrecht verschillende hypotheeken van verschillende geldverstrekkers zal vergelijken. In de opdracht tot dienstverlening staat dat partijen een tarief van € 4.490,- zijn overeengekomen voor het advies en de bemiddeling.
- 2.6 Op 6 oktober 2022 heeft De Hypotheker Papendrecht de consument 1 een e-mail gestuurd met als bijlagen een klantprofiel, een inventarisatierapport, twee financieringsopzetten en een adviesrapport. In het adviesrapport staat dat De Hypotheker Papendrecht de consumenten adviseert bij Lloyds Bank GmbH (hierna: Lloyds) een hypothecaire geldlening van € 88.521,- met een rentevaste periode van twintig jaar aan te vragen.

2.7 Op 6 oktober 2022 heeft Lloyds de consumenten een indicatief hypotheekaanbod (hierna: het renteaanbod) voor een hypothecaire geldlening van € 88.521,- gestuurd. Het renteaanbod bestaat uit drie leningdelen met voor alle leningdelen een rente van 4,15% per jaar en een rentevaste periode van twintig jaar.

2.8 Op 7 oktober 2022 hebben de consumenten het renteaanbod ondertekend. Lloyds heeft de consumenten daarna echter geen offerte voor een hypothecaire geldlening verstrekt.

2.9 Op 13 oktober 2022 heeft De Hypotheker Papendrecht de consument I een e-mail gestuurd. Hierin staat:

*“(...) Ik heb begrepen dat jullie het renteaanbod van Lloyds bank hebben besproken met de buurman en dat jullie bij nader inzien willen switchen naar Obvion. Dat is zeker mogelijk alleen worden de maandlasten dan wel fors hoger. Even op een rijtje:*

*(...)*

*Dat scheelt wel heel veel dus ik wilde even controleren of jullie beseffen dat dit zo veel scheelt. Kunnen jullie bevestigen dat jullie inderdaad willen switchen naar Obvion ? (...)*”

2.10 Op 7 november 2022 om 12:31 uur heeft de consument I aan De Hypotheker Papendrecht een e-mail gestuurd. Hierin staat:

*“(...) Even samenvatten wat we hebben afgesproken bij ons kantoorbezoek.*

*We kiezen voor Obvion, waar we al sinds 1993 klant zijn.*

*Doordat jullie ons zeiden dat Obvion ons geen nieuwe hypotheek wilden verstrekken kwamen jullie met Lloyds op de proppen.*

*Daarvoor was een geheel nieuw taxatierapport nodig a € 845,00*

*Bij Obvion hadden we met een WOZ waardekopie kunnen volstaan, kosten nihil.*

*Uit de gemaakte hypotheekplannen ( 3suks )kozen we voor de 10 jaars variant met behoud van de 2e hyp.lening a 3,03%*

*Vast tot 2028.*

*Alleen het VASTE hypotheekdeel komt in april 2023 te vervallen en moet worden overgesloten/vernieuwd.*

*Tevens willen we het bedrag dan wat ophogen ivm alle bijkomende kosten.*

*Onze huidige 2e hypotheek a € 30.000 schuift in rangorde op van 2e hypotheek. naar 1ste hypotheek*

*Er moet dus een nieuwe 2e worden gevestigd, tenzij Obvion aangeeft dat zij bij de notaris toch een rangwisseling willen en dus de nieuwe inschrijving toch de rang van eerste moet krijgen.*

*Dan nog even over de kosten voor dienstverlening die jullie in rekening willen brengen ruim € 4.000, dat is buiten propertes, we willen een nieuw voorstel.*

*Mede gezien alle onnodige kosten (taxatierapport en belastingverklaring box 1) die door ons gemaakt moesten worden. (...)"*

**2.11 Op 7 november 2022 om 14:06 uur heeft De Hypotheker Papendrecht de consumenten een e-mail gestuurd. Hierin staat:**

*"(...) Dank voor jullie mail. Graag geef ik een reactie op een aantal zaken. Jullie zijn in augustus bij ons op gesprek geweest omdat jullie hypotheek voor een deel op 1-4-2023 afloopt. We hebben gebeld naar Obvion en dit deel is een oude hypotheek uit 1993 (ABP) en deze kent een gesloten constructie waarvan de looptijd helaas niet kan worden verlengd. Dan zijn er twee opties : hypotheek verhogen om dat leningdeel in te lossen of oversluiten. De verhoging is duurder dan de oversluiting en er is een tweede leningdeel dat over 16 jaar tijd afloopt en waarvan de rente al over ruim 6 jaar afloopt. Dan is een oversluiting met een lagere maandlast en langer zekerheid een stuk interessanter. Jullie hebben ons daarna opdracht gegeven om jullie hypotheek over te sluiten.*

*Wij hebben het dossier opgestart voor jullie en deels samen met jullie de documenten verzameld waarna ik het adviesrapport met de bijlagen heb opgesteld. Dit hebben we aan jullie gemaild en jullie zijn akkoord gegaan met dit advies (de oversluiting). Wij hebben daarna het renteaanbod aangevraagd en na bestudering hebben jullie aangegeven vragen te hebben. We hebben een afspraak gehad waarbij we allerlei opties nog een keer bekeken en besproken hebben. Jullie hebben toen aangegeven te willen afwijken van mijn advies en toch een tweede hypotheek bij Obvion te willen afsluiten met een rentevaste periode van 10 jaar in plaats van de eerder besproken 20 jaar en met behoud van het huidige leningdeel met een rentevaste periode van nog ruim 6 jaar. Hier zitten natuurlijk flink meer risico's aan dan de eerder geadviseerde 20 jaar en de maandlasten liggen hoger. Maar elke keuze is prima als het maar een weloverwogen keuze is. Ook als dat een hogere maandlast betreft met een kortere rentevaste periode en dus hogere risico's. Maar het is niet een voor de hand liggende keuze.*

*Het is ook meer werk voor ons maar wij zullen ons overeengekomen en door jullie geaccepteerde tarief niet verhogen. Het overeengekomen tarief voor de oversluiting is ons vaste all-in tarief. Daarbij is voor Obvion een taxatie verplicht en wordt de WOZ-waarde niet als waarde geaccepteerd :*

*Dus de taxatiekosten zijn niet overbodig of onnodig. (...)"*

**2.12 Op 7 november 2022 om 16:08 uur heeft de consument I De Hypotheker Papendrecht een e-mail gestuurd. Hierin staat:**

*"(...) Jij claimt dat de huidige oplossing duurder uitvalt maar intussen is tussen eind augustus en nu de rente wel gestegen, dus wellicht was een aanvraag bij Obvion begin September ook voordeliger uitgevallen ?*

*Ik heb 2 notariskantoren gebeld in Sliedrecht en Tiel en die vinden een tarief van € 4.400 buitensporig.*

*(...) Dus nogmaals benadruk ik dat ik grote vraagtekens zet bij dit tarief.*

*(...) Ik hoop dat de aanvraag nu conform onze wensen gedaan wordt en wacht de offerte af. (...)*

- 2.13 Op 9 november 2022 heeft De Hypotheker Papendrecht de consumenten een e-mail gestuurd. Hierin staat:

*“(...) Het is een feit dat het leningdeel dat op 1-4-2023 afloopt inderdaad niet verlengd / vernieuwd kan worden. En ik sta inderdaad ook nog steeds achter mijn uitgebrachte advies om over te sluiten (meer zekerheid en lagere lasten).*

*Verder mogen wij wettelijk gezien pas een renteaanbod aanvragen als het advies is uitgebracht. Op 6 oktober hebben wij het adviesrapport uitgebracht en meteen het renteaanbod bij Lloyds uitgebracht dat we dezelfde dag nog hebben ontvangen. Dus de rentes eind augustus zijn niet van toepassing. Maar ook toen was het verschil in rente tussen Lloyds en Obvion aanzienlijk / vergelijkbaar. (...)*

- 2.14 Op 17 november 2022 heeft Obvion de consumenten een offerte voor een hypothecaire geldlening van € 53.521,- (hierna: de hypotheekofferte) verstrekt. Het aanbod van Obvion in de hypotheekofferte bestaat uit twee leningdelen van € 11.463,- en € 42.058,- met een rente van 4,94% per jaar en een rentevaste periode van tien jaar. Het leningdeel van € 30.000,-, hiervoor weergegeven onder 2.2, is gehandhaafd gebleven.
- 2.15 Op 23 november 2022 hebben de consumenten de hypotheekofferte ondertekend en op 8 maart 2023 heeft Obvion de hypothecaire geldlening aan de consumenten verstrekt.
- 2.16 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

#### *De klacht en vordering van de consumenten*

- 2.17 De consumenten vorderen terugbetaling door De Hypotheker Papendrecht van een bedrag van € 2.500,- van het factuurbedrag dat zij voor haar advies- en bemiddelingswerkzaamheden bij hen in rekening heeft gebracht (€ 4.490,-).
- 2.18 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld – zo begrijpt de commissie – dat De Hypotheker Papendrecht ten opzichte van hen toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht.

In dat verband hebben zij het volgende aangevoerd:

- a. De Hypotheker Papendrecht heeft de belangen van de consumenten geschaad doordat zij hen heeft geadviseerd de *volledige* hypothecaire geldlening over te sluiten naar Lloyds. De consumenten hebben De Hypotheker Papendrecht echter geen advies gevraagd over een hypothecaire geldlening voor de koop van een nieuwe woning, maar enkel voor de herfinanciering van het leningdeel met einddatum 1 april 2023 (€ 42.058,05) plus een kleine verhoging (uitbreiding) in verband met alle bijkomende kosten voor de aanpassing van hun woning in verband met blijvende invaliditeit van de consument 2.
- b. Daarnaast heeft De Hypotheker Papendrecht de belangen van de consumenten geschaad door bij Lloyds een renteaanbod aan te vragen voor een hypothecaire geldlening met een verkeerde rentevaste periode, namelijk vijftien jaar in plaats van tien jaar.
- c. De Hypotheker Papendrecht heeft de belangen van de consumenten ook geschaad doordat zij in de aanvraag voor een hypotheekofferte bij Obvion niet heeft vermeld dat de nieuw te vertrekken hypothecaire geldlening geen derde recht van hypotheek maar een tweede recht van hypotheek zou worden en dat een deel van de nieuw te verstrekken hypothecaire geldlening zou dienen om het leningdeel met einddatum 1 april 2023 mee af te lossen.

*Het verweer van De Hypotheker Papendrecht*

2.19 De Hypotheker Papendrecht heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

*Waar deze zaak over gaat*

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of De Hypotheker Papendrecht ten opzichte van de consumenten haar zorglicht heeft geschonden en of zij de schade die de consumenten stellen te hebben geleden aan hen moet vergoeden. De commissie beantwoordt deze vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

*De Hypotheker Papendrecht dient de zorg te betrachten die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam beroepsgenoot mag worden verwacht*

3.2 De commissie is van oordeel dat de rechtsverhouding tussen partijen zich laat kwalificeren als een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Zie voor een overzicht van de wetgeving die in deze uitspraak wordt aangehaald de bijlage bij deze uitspraak.

Bij de beoordeling van de stellingen van partijen stelt de commissie voorop dat De Hypotheker Papendrecht bij haar werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen. Dat volgt uit artikel 7:401 BW. De Hypotheker Papendrecht dient tegenover de consumenten de zorg te betrachten die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam beroepsgenoot mag worden verwacht.<sup>2</sup> Naar bestendige rechtspraak wordt de inhoud en reikwijdte van deze *zorgplicht* bepaald aan de hand van de specifieke omstandigheden van het concrete geval, waaronder de aard van de betrokken rechtsverhouding, de aan het desbetreffende product en/of de dienst verbonden risico's, de eventuele deskundigheid en ervaring van de consument en diens inkomens- en vermogenspositie.<sup>3</sup>

*Wat partijen verdeeld houdt*

- 3.3 Wat partijen verdeeld houdt, is het antwoord op de vraag of De Hypotheker Papendrecht haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden of niet.
- 3.4 Wat de consumenten in dit verband hebben aangevoerd, is weergegeven onder 2.17 en 2.18.
- 3.5 Daartegenover heeft De Hypotheker Papendrecht het standpunt ingenomen dat zij geen enkele aanleiding ziet om haar factuur te matigen en € 2.500,- aan de consumenten terug te betalen. De Hypotheker Papendrecht is van mening dat zij in deze zaak als redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur heeft gehandeld. Zij heeft toegelicht dat zij in dit dossier alles heeft gedaan wat mogelijk was om de gewenste hypotheek voor de consumenten te verkrijgen.
- 3.6 Volgens De Hypotheker Papendrecht was het oversluiten van de gehele hypothecaire geldlening voor de consumenten beduidend interessanter – naar de commissie begrijpt voordeliger – dan het verhogen van de hypothecaire geldlening bij Obvion om hiermee het leningdeel met einddatum 1 april 2023 af te lossen. De Hypotheker Papendrecht heeft toegelicht dat dat nog steeds haar advies zou zijn. Volgens De Hypotheker Papendrecht hebben de consumenten het renteaanbod van Lloyds doorgenomen en besloten om toch een verhoging bij Obvion aan te vragen. De Hypotheker Papendrecht is van mening dat de consumenten zodoende zelf hebben gekozen voor een advies dat minder voordelig uitvalt en dat dat haar niet verweten kan worden.
- 3.7 Wat de duur van de rentevaste periode betreft, heeft De Hypotheker Papendrecht toegelicht dat zij de consumenten tijdens de adviesgesprekken diverse rentevaste periodes heeft laten zien en dat hun voorkeur op basis daarvan uitging naar twintig jaar rentevast.

---

<sup>2</sup> Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1.

<sup>3</sup> Zie Rechtbank Amsterdam 19 juli 2017, ECLI:NL:RBAMS:2017:5552, rechtsoverweging 4.3.

Volgens De Hypotheker Papendrecht is die voorkeur vastgelegd in het adviesrapport en de daarbij horende bijlagen en zijn de consumenten daarmee akkoord gegaan. De Hypotheker Papendrecht heeft toegelicht dat de consumenten *daarna* hun wens hebben gewijzigd naar tien jaar rentevast. Een rentevaste periode van twintig jaar die vervolgens abusievelijk was opgenomen in een hypotheekofferte van Obvion, is volgens De Hypotheker Papendrecht snel hersteld en gewijzigd naar tien jaar rentevast. De Hypotheker Papendrecht is van mening dat dat geen verlaging van de overeengekomen advies- en bemiddelingsvergoeding rechtvaardigt.

- 3.8 Met betrekking tot de rangorde van de hypotheekrechten heeft De Hypotheker Papendrecht toegelicht dat er voor de verhoging van de hypothecaire geldlening van de consumenten bij Obvion niet genoeg ruimte was binnen hun bestaande hypothecaire inschrijvingen. De Hypotheker Papendrecht is van mening dat er in zo'n situatie een nieuwe inschrijving nodig is, die een eigen rang heeft. Volgens De Hypotheker Papendrecht is de wijze waarop Obvion dat in haar hypotheekofferte heeft omschreven helemaal correct en heeft De Hypotheker Papendrecht in dit verband geen fout gemaakt.

*De Hypotheker Papendrecht heeft haar zorgplicht niet geschonden*

- 3.9 De commissie is van oordeel dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat De Hypotheker Papendrecht haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden.
- 3.10 Dat De Hypotheker Papendrecht de consumenten heeft geadviseerd hun hypothecaire geldlening *volledig* over te sluiten (bij Lloyds) en niet slechts het leningdeel met einddatum 1 april 2023 te herfinancieren, kan niet tot dat oordeel leiden. Uit de opdracht tot dienstverlening die de consumenten op 21 augustus 2022 hebben ondertekend, blijkt klip en klaar dat de consumenten De Hypotheker Papendrecht opdracht hebben gegeven om het *oversluiten* van hun hypothecaire geldlening bij een andere geldverstrekker te regelen. Ook blijkt uit de opdracht tot dienstverlening dat partijen zijn overeengekomen dat De Hypotheker Papendrecht zal onderzoeken of het oversluiten van de hypothecaire geldlening van de consumenten naar een andere geldverstrekker voordelig voor hen is en dat zij zal berekenen of een andere geldverstrekker hun hypotheekaanvraag kan accepteren op basis van de waarde van hun woning en hun financiële situatie. Nergens is in de opdracht tot dienstverlening een voorbehoud opgenomen dat De Hypotheker Papendrecht zich zou moeten beperken tot het leningdeel met einddatum 1 april 2023. Evenmin blijkt uit de opdracht tot dienstverlening dat De Hypotheker Papendrecht *uitsluitend* bij Obvion een aanvraag voor een hypothecaire geldlening zou mogen indienen. Uit het adviesrapport blijkt verder (pagina 9) dat De Hypotheker Papendrecht meerdere aanbieders met elkaar heeft vergeleken en de consumenten vervolgens heeft geadviseerd om een hypothecaire geldlening aan te vragen bij Lloyds (pagina 10).



De Hypotheker Papendrecht heeft in haar verweerschrift gesteld dat de consumenten akkoord zijn gegaan met het advies in dit adviesrapport. Nu de consumenten deze stelling niet hebben betwist en zij bovendien het renteaanbod dat op dit advies is gebaseerd op 7 oktober 2022 voor akkoord hebben ondertekend, zal de commissie uitgaan van de juistheid van die stelling.

- 3.11 Gelet op het voorgaande is de stelling van de consumenten dat zij De Hypotheker Papendrecht enkel advies hebben gevraagd voor de herfinanciering van het leningdeel met einddatum 1 april 2023 (€ 42.058,05) voor de commissie onvoldoende aannemelijk geworden. Dat De Hypotheker Papendrecht ten opzichte van de consumenten haar zorgplicht heeft geschonden door hen te adviseren hun volledige hypothecaire geldlening over te sluiten bij Lloyds, houdt geen stand.
- 3.12 Met betrekking tot de overeengekomen rentevaste periode constateert de commissie dat de consumenten uiteindelijk – in afwijking van het advies van De Hypotheker Papendrecht – op 23 november 2022 een rentevaste periode van tien jaren met Obvion zijn overeengekomen. Dat De Hypotheker Papendrecht bij Lloyds daarvóór een hypothecaire geldlening met een rentevaste periode van twintig jaar bij Lloyds heeft aangevraagd, kan naar het oordeel van de commissie evenmin tot het oordeel leiden dat zij haar zorgplicht heeft geschonden. Uit het adviesrapport blijkt (pagina 9) dat De Hypotheker Papendrecht de consumenten een rentevaste periode van twintig jaar heeft geadviseerd en dat de consumenten een rentevaste periode van korter dan twintig jaar te kort vonden. Daarnaast is in het klantprofiel (pagina 14) weergegeven dat de consumenten minimaal twintig jaar de zekerheid wensten dat hun lasten niet zouden stijgen en een periode van tien jaar te kort vonden. Ook in de twee financieringsopzetten (pagina 2) is telkens sprake van een rentevaste periode van twintig jaar. Dat De Hypotheker Papendrecht op die basis vervolgens een aanvraag voor een renteaanbod met een rentevaste periode van twintig jaar bij Lloyds heeft ingediend, vindt de commissie dan niet verwonderlijk en kan niet leiden tot het oordeel dat zij haar zorgplicht heeft geschonden.
- 3.13 Voor zover de consumenten bij het voorgaande de stelling hebben ingenomen dat zij heel veel papieren moesten zien en lezen (zie repliek), kan deze stelling hen niet baten. Van de consumenten mocht als gemiddeld geïnformeerde, omzichtige en oplettende gewone consumenten die een langdurige financiële verplichting beogen aan te gaan, immers worden verwacht dat zij alle contractstukken oplettend zouden bestuderen en daarover zo nodig vragen zouden stellen. Van de consumenten mocht bovendien worden verwacht dat zij zich zouden inspannen om die stukken, zo nodig met behulp van anderen, te begrijpen, teneinde een geïnformeerd besluit over de beoogde transactie te kunnen nemen.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Zie Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 februari 2019, ECLI:NL:GHARL:2019:1764, rechtsoverweging 2.44.

Niet gesteld of gebleken is dat zij in dit verband vragen hebben gesteld naar aanleiding van de documenten die De Hypotheker Papendrecht hun op 6 oktober 2022 heeft gemaïld. Dat komt voor hun eigen rekening en risico.

- 3.14 Wat de rangorde van de hypotheekrechten betreft, oordeelt de commissie dat de consumenten hun stelling dat De Hypotheker Papendrecht in dit verband haar zorgplicht heeft geschonden onvoldoende hebben onderbouwd. Ter onderbouwing van deze stelling hebben de consumenten de hypotheekofferte van 17 november 2022 in het geding gebracht. Voor de commissie is niet aannemelijk geworden dat er in die hypotheekofferte fouten stonden waarvan De Hypotheker Papendrecht een verwijt kan worden gemaakt. Het causaal verband daartussen is voor de commissie niet komen vast te staan. Voor de commissie is wél voldoende komen vast te staan dat De Hypotheker Papendrecht zich heeft ingespannen om fouten die in een eerdere hypotheekofferte stonden, te herstellen. Dat blijkt uit de e-mail van Obvion aan De Hypotheker Papendrecht van 14 november 2022, die onderdeel is van het procesdossier. Gelet op het voorgaande kan niet gezegd worden dat De Hypotheker Papendrecht in dit verband haar zorgplicht heeft geschonden.

*De Hypotheker Papendrecht hoeft geen schadevergoeding aan de consumenten te betalen*

- 3.15 In deze klachtprocedure is niet komen vast te staan dat De Hypotheker Papendrecht haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden. Daaruit volgt dat zij niet gehouden is aan de consumenten een schadevergoeding te betalen.

*Conclusie*

- 3.16 Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat De Hypotheker Papendrecht haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden. Zij hoeft geen schadevergoeding aan de consumenten te betalen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

#### **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 zes 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 twee 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 twee 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 (BW)**

#### **Artikel 7:400 BW**

1. De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.
2. De artikelen 401-412 zijn, onverminderd artikel 413, van toepassing, tenzij iets anders voortvloeit uit de wet, de inhoud of aard van de overeenkomst van opdracht of van een andere rechtshandeling, of de gewoonte.

#### **Artikel 7:401 BW**

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