

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0912

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer,  
prof mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	5 december 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Zicht B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### Samenvatting

Zorgplicht adviseur. De adviseur heeft voor de consumenten een aanvraag voor een hypothecaire geldlening ingediend bij een geldverstrekker. De consumenten moesten naast het bedrag dat zij maximaal konden lenen een bedrag van € 70.000,- aan eigen geld inbrengen om de aankoop van een woning te financieren. De hypotheekaanvraag is uiteindelijk door de geldverstrekker afgewezen omdat de herkomst van de eigen middelen niet is aangetoond. De consumenten menen dat dit te wijten is aan de adviseur. De consumenten hebben vervolgens een andere adviseur ingeschakeld en bij een andere geldverstrekker een hypothecaire geldlening afgesloten. Zij vorderen dat de adviseur een schadevergoeding betaalt voor de hogere rente die zij bij deze geldverstrekker betalen. De commissie is van oordeel dat de adviseur zijn zorgplicht niet heeft geschonden. De vorderingen worden afgewezen.

### 1. Procedure

- 1.1 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 en 4) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 september 2023. Op de hoorzitting was de heer [naam 1] aanwezig, samen met de heer [naam 3] en zijn professioneel vertegenwoordiger mevrouw mr. J.M.A. Mooij. Namens de adviseur waren aanwezig: de heer [naam 4] en de heer [naam 5]. De adviseur werd vertegenwoordigd door de heer mr. J. van de Meent, advocaat.
- 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 De consumenten hebben zich tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning. Op 8 februari 2022 hebben zij de opdracht tot dienstverlening ondertekend.
- 2.2 De adviseur heeft een renteaanbod opgevraagd bij Argenta Spaarbank N.V. (hierna: Argenta). Op 10 februari 2022 heeft Argenta een renteaanbod uitgebracht voor een hypothecaire geldlening. De consumenten moesten naast het bedrag dat zij maximaal konden lenen een bedrag van € 70.000,- aan eigen geld inbrengen om de aankoop van de woning te financieren. In de begeleidende brief bij het renteaanbod staat onder meer:

*“Wilt u deze lening? Dan verwachten wij van u dat u een aantal zaken regelt. Hieronder leest u wat er van u wordt verwacht:*

*(...)*

*2. Stuur de documenten op*

*U wilt snel zekerheid? Stuur dan zo snel als mogelijk de volgende documenten naar uw financieel adviseur, maar in ieder geval voor 10 juni 2022:*

- Een bewijs dat u eigen geld heeft;*

*(...)*

- Een overzicht waarin staat waar het eigen geld vandaan komt;*

*(...)*”

- 2.3 Op 10 februari 2022 hebben de consumenten een e-mailbericht aan de adviseur gestuurd. In dat e-mailbericht staat onder meer:

*“Zoals gisteren besproken over de hypotheek voor mijn nieuwe woning ontvang je bijgaand de volgende stukken:*

*(...)*

- de inbreng eigen middelen € 70.000,- ben ik mee bezig zal rond 1 maart a.s. afgerond zijn”*

- 2.4 Argenta maakt in het aanvraagproces gebruik van [naam partij], deze partij treedt namens Argenta op als een soort ‘voorportaal’. [naam partij] analyseert het dossier van hypotheekaanvragers alvorens het dossier naar Argenta wordt verstuurd.

In maart 2022 heeft de adviseur documenten van de consumenten bij [naam partij] ingediend, waaronder een aantal bankafschriften. Op die bankafschriften staat dat de consumenten op 27 februari 2022 bijschrijvingen van € 39.000,- en € 31.000,- van derden hebben ontvangen. Ook heeft de adviseur gelijktijdig of enige tijd later schriftelijke verklaringen van 8 maart 2022 van de familieleden van de consumenten bij [naam partij] ingediend. In die verklaringen staat dat de familieleden verklaren dat zij in het verleden van de consumenten van € 31.000,-, € 30.000,- en € 9.000,- hebben geleend en dat zij dat uitgeleende geld hebben terugbetaald omdat de consumenten een woning hebben gekocht.

- 2.5 Op 25 maart 2022 heeft [naam partij] namens Argenta aanvullende stukken opgevraagd over de herkomst van de eigen middelen van de consumenten.
- 2.6 De consumenten hebben eind maart 2022 de verkoper van de woning verzocht om verlenging van de termijn voor het inroepen van het door consumenten gemaakte financieringsvoorbehoud tot en met 15 april 2022.
- 2.7 Op 27 maart 2022 hebben de consumenten een e-mailbericht verstuurd aan de adviseur. Hierin staat onder meer:

*“Nu afgelopen vrijdag heeft [medewerker] bericht ontvangen dat de bank weer terugkomt op de verklaring eigen middelen.*

*Er is op verzoek van de bank al een toelichting gegeven hoe dit zit en in overleg met de bank extra getekende stukken aangeleverd, aanvankelijk was dit punt dus groen en in orde.*

*Nu komt de bank hierop terug en vraagt steeds naar de verklaring eigen middelen ondanks onze toelichting en aangeleverde stukken.*

*Ik heb in het verleden mijn schoonfamilie geholpen en geld geleend en omdat ik nu een andere huis ga kopen mijn geld teruggevraagd en gekregen.*

*Dat ik geld heb geleend aan mijn schoonfamilie heb ik geen getekende overeenkomst dan wel een notariële akte waarin dit wordt vastgelegd.*

*In onze cultuur is het gebruikelijk dat je elkaar helpt binnen de familie. We schrijven dit op maar we doen niet aan een getekende overeenkomst dan wel een notariële akte. Dit gaat op basis van vertrouwen en in onze cultuur is het niet gepast om hiervoor een “handtekening” te vragen.*

*We zitten dan ook vast met mijn hypotheekaanvraag en de deadline nadert.*

*Als we werken met een familiebank met schenk/leen constructie dan zou het mogelijk wel kunnen volgens [medewerker].*

*Maar hiervoor moeten we een aanvraag doen bij een andere bank en kan dit (mogelijk) niet bij de huidige bank.*

*Hiervoor heeft [medewerker] wel toestemming van de directie nodig om dit te kunnen onderzoeken en uit te voeren.*

*Wellicht zijn er nog andere opties waarop we de hypotheek rond kunnen krijgen, mogelijk met een bankgarantie of iets dergelijks?*

*Het zou heel fijn zijn als je mij kan helpen met mijn hypotheek en ik kan passeren.*

*Ik zie je spoedige reactie graag tegemoet.”*

2.8 Op 28 maart 2022 heeft de adviseur het e-mailbericht van de consumenten beantwoord.

*“Wij willen niet gaan meewerken aan de mogelijke oplossing zoals jij die voorstelt. Dit is immers niet de feitelijke situatie. Gezien het een substantiële geldbedrag is, is de enige mogelijkheid om gewoon middels bankafschriften, overboekingen, pintransacties of zoiets aan te tonen waar deze gelden vandaan komen.”*

2.9 Op 29 maart 2022 heeft Argenta de hypotheekaanvraag van de consumenten afgewezen. De afwijzing is als volgt gemotiveerd:

*“Uw aanvraag voldoet niet aan onze acceptatienormen, omdat:*

- Herkomst eigen middelen kunnen niet voldoende worden aangetoond.”*

2.10 Op 1 april 2022 sturen de consumenten een e-mailbericht naar de adviseur:

*“Zoals je weet is mijn hypotheek afgewezen bij Argenta omdat aantonen eigen middelen.*

*Afgelopen woensdag heb ik [medewerker] gesproken en hij heft [naam partij] gebeld om te vragen welke stukken nodig zijn om alsnog op te lossen.*

*[naam partij] heeft meegedeeld dat men aangifte IB of jaaropgave bankafschriften waaruit de eigen middelen staan.*

*Bijgaand ontvang je mijn aangifte IB van 2017 t/m 2021.*

*In deze aangiftes staat vermeld dat ik geld uitgeleend heb en is dus opgegeven bij de belastingdienst.*

*Zoals bekend heb ik dit jaar een gedeelte van het geleend geldbedrag terug ontvangen van mijn schoonfamilie voor de aankoop van een woning.*

*Zowel [medewerker] als [medewerker] en [medewerker] zijn er niet en daarom wil ik je dringend vragen om de aangiftes met [naam partij] op te nemen om alsnog een bindende offerte te kunnen krijgen.*

*Deze stukken zouden nu voldoende moeten zijn om dit op te lossen.*

*Mogelijk dat [naam partij] nog alle aangifte wil ontvangen maar van afgelopen 3 jaar voldoende is?"*

2.11 Op 7 april 2022 heeft [naam partij] een e-mailbericht gestuurd:

*"Helaas blijft de geldverstrekker bij de afwijzing. Antwoord: De herkomst van het uitgeleende geld, dus het geld voor het überhaupt uitgeleend is blijft onduidelijk."*

2.12 De consumenten hebben een andere adviseur ingeschakeld en hebben uiteindelijk een hypothecaire geldlening bij een andere geldverstrekker afgesloten.

*De klacht en vordering*

2.13 De consumenten stellen dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zij onderbouwen dit standpunt als volgt.

2.14 De consumenten moesten naast het bedrag dat zij maximaal konden lenen een bedrag van € 70.000,- aan eigen geld inbrengen om de aankoop van hun woning te financieren. De consumenten hebben in de afgelopen twaalf jaar geld uitgeleend aan familieleden. Die familieleden hebben een bedrag van € 70.000,- aan uitgeleend geld terugbetaald aangezien de consumenten dit geld nodig hadden voor de aankoop van hun nieuwe woning. De adviseur heeft met betrekking tot de eigen middelen niet direct de benodigde documenten en onderbouwing voor de hypotheekaanvraag bij Argenta ingediend. Volgens de consumenten heeft de adviseur in eerste instantie enkel bankafschriften ingediend waarop de terugbetalingen van het uitgeleende geld van familieleden te zien waren. Dit is de oorzaak van de uiteindelijke afwijzing van de hypotheekaanvraag. Door niet direct de benodigde documenten en onderbouwing in te dienen zijn de consumenten namelijk op achterstand komen te staan. De geldverstrekker heeft hierdoor een kritischere houding aangenomen en heeft aanvullende stukken opgevraagd die de consumenten niet hebben aangeleverd. De consumenten hebben een deskundigenrapport overgelegd dat is opgesteld door mevrouw [naam 6] van [naam adviesbureau]. In dit deskundigenrapport wordt onderschreven dat het opvragen van aanvullende stukken door Argenta voorkomen had kunnen worden indien de adviseur direct de benodigde documenten en onderbouwing had ingediend.

2.15 In het gehele advies- en bemiddeltraject is er geen sprake is geweest van een goede inventarisatie en juiste begeleiding. Er heeft geen enkel persoonlijk gesprek plaatsgevonden. Al het contact tussen de consumenten en de adviseur is via de telefoon of via e-mail gelopen. Het adviesrapport is niet met de consumenten besproken. Daarnaast volgt uit het deskundigenrapport dat de adviseur de leidraden van de Autoriteit Financiële Markten niet gevolgd aangezien hij het adviesrapport heeft opgesteld na de aanvraag van het renteaanbod.

- 2.16 De consumenten waren genoodzaakt om zich te wenden tot een andere adviseur. De andere adviseur heeft de hypothecaire geldlening voor de consumenten (eveneens met de inbreng van eigen middelen) binnen een week in orde kunnen maken. Omdat de rente in de tussentijd aanzienlijk was gestegen, betalen de consumenten de komende twintig jaar hogere hypotheeklasten. De consumenten vorderen het verschil als schadevergoeding. Het verschil is in het deskundigenrapport begroot op een bedrag van € 37.050,-. Subsidiair vorderen zij een door de commissie in redelijkheid vast te stellen bedrag aan schadevergoeding. Meer subsidiair vorderen zij een schadevergoeding waarvan de hoogte nog op een door de commissie te bepalen wijze moet worden voorgesteld. Ook vorderen de consumenten wettelijke rente over de schadevergoeding. De consumenten vorderen daarnaast een vergoeding van de kosten voor inschakeling van de deskundige, te weten een bedrag van € 2.814,86. Tot slot vorderen de consumenten vergoeding van buitengerechtelijke kosten en de kosten voor rechtsbijstand.

*Het verweer*

- 2.17 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 Het geschil komt neer op de vraag of adviseur zijn zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden. De commissie is van oordeel dat de adviseur zijn zorgplicht niet heeft geschonden. Hierna motiveert de commissie dat oordeel.

*De zorgplicht van de adviseur*

- 3.2 Voor de beoordeling van de klacht is van belang dat een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen is tussen de consumenten en de adviseur. 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.<sup>1</sup> 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.

---

<sup>1</sup> 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](http://www.rechtspraak.nl).

*Het indienen van de benodigde documenten voor de hypotheekaanvraag*

- 3.3 De consumenten stellen dat de adviseur niet direct de benodigde documenten en onderbouwing bij de geldverstrekker heeft ingediend met betrekking tot de eigen middelen. Zij menen dat de adviseur direct een aangifte inkomstenbelasting had moeten indienen waarin de eigen middelen als vermogen waren opgenomen. Volgens de consumenten had de adviseur moeten opmerken dat de eigen middelen niet in de door de consumenten aangeleverde aangifte inkomstenbelasting waren opgenomen als vermogen. De adviseur had om een gecorrigeerde aangifte inkomstenbelasting moeten vragen voordat de aangifte inkomstenbelasting bij de geldverstrekker zou worden ingediend, aldus de consumenten. Daarnaast beklagen de consumenten zich erover dat de adviseur in eerste instantie enkel bankafschriften heeft ingediend waarop de terugbetalingen van het uitgeleende geld van familieleden te zien waren. De verklaringen van familieleden zijn volgens de consumenten pas later op verzoek van de geldverstrekker ingediend. Zij wijzen erop dat in de begeleidende brief bij het renteaanbod een lijst is opgenomen met documenten die Argenta wenste te ontvangen, waaronder *“een overzicht waarin staat waar het eigen geld vandaan komt”*. Zowel de bankafschriften als de verklaringen van familieleden die zijn ingediend kunnen volgens de consumenten niet worden aangemerkt als *“een overzicht waarin staat waar het eigen geld vandaan komt”*. Volgens de consumenten had de adviseur direct een deugdelijke onderbouwing bij de eigen middelen moeten indienen om een kritische houding van Argenta te voorkomen.
- 3.4 De commissie volgt het betoog van de consumenten niet. Voor dit oordeel is van belang dat de adviseur heeft toegelicht dat hij naar aanleiding van de lijst met benodigde documenten telefonisch contact heeft opgenomen met [naam partij] om te vragen welke stukken de consumenten moesten indienen met betrekking tot het *“overzicht waarin staat waar het eigen geld vandaan komt”*. In dat telefonische contact heeft [naam partij] aangegeven dat verklaringen van de familieleden van de consumenten ingediend moesten worden waarin door de familieleden werd bevestigd dat zij geld hadden geleend van de consumenten. De commissie is van oordeel dat de adviseur er onder die omstandigheden vanuit mocht gaan dat het indienen van de bankafschriften en verklaringen van familieleden voldoende zou zijn. Daarbij heeft de adviseur terecht opgemerkt dat een geldverstrekker na beoordeling van de in eerste instantie ingediende stukken altijd aanvullende stukken kan en mag opvragen. Dat door een wijze of volgorde van indienen een kritische houding of argwaan bij Argenta is ontstaan blijkt nergens uit.
- 3.5 Ook de zienswijze van de consumenten dat de adviseur had moeten vragen om een gecorrigeerde belastingaangifte volgt de commissie niet. Van een adviseur mag worden verwacht dat hij de aangeleverde stukken op hoofdlijnen beoordeelt en controleert alvorens hij deze stukken doorstuurt naar de geldverstrekker. De adviseur hoeft de gegevens echter niet tot in detail te beoordelen. De commissie is van oordeel dat de adviseur niet hoefde op te merken dat in de door de consumenten aangeleverde aangifte inkomstenbelasting geen vermogen was opgenomen terwijl de consumenten beweerden dat zij over een bedrag van € 70.000,- aan eigen middelen beschikten.

- 3.6 Gezien het voorgaande heeft de adviseur als een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur de benodigde documenten voor de hypotheekaanvraag verzameld en bij de geldverstrekker ingediend. De commissie is dan ook niet gebleken dat de geldverstrekker door toedoen van de adviseur aanvullende stukken heeft opgevraagd.
- 3.7 Op 25 maart 2022 heeft Argenta aangegeven dat zij aanvullende stukken wenste te ontvangen met betrekking tot de herkomst van de eigen middelen van de consumenten. De adviseur heeft toen als een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur hier adequaat op gereageerd door dit verzoek uit te zetten bij de consumenten. De consumenten hadden op dat moment nog ruim twee weken de tijd om de gevraagde stukken aan te leveren. Zij hebben de gevraagde stukken echter niet aangeleverd. Daardoor is de hypotheekaanvraag van de consumenten afgewezen. Dat valt de adviseur naar het oordeel van de commissie niet te verwijten.

#### *Overige verwijten*

- 3.8 De consumenten hebben verder nog naar voren gebracht dat dat er in het gehele traject geen sprake is geweest van een goede inventarisatie en juiste begeleiding. Volgens de consumenten heeft er geen enkel persoonlijk gesprek plaatsgevonden en is het adviesrapport niet met hen besproken. Daarnaast geven de consumenten aan dat de adviseur de leidraden van de Autoriteit Financiële Markten niet heeft gevolgd aangezien de adviseur het adviesrapport heeft opgesteld na de aanvraag van het renteaanbod.
- 3.9 De adviseur heeft gesteld dat deze verwijten onjuist en onterecht zijn. Hij voert aan dat er ten tijde van het traject zelden besprekingen in persoon plaatsvonden in verband met de coronapandemie. Daarnaast geeft hij aan dat er uitvoerig contact is geweest tussen hem en de consumenten. Bovendien ziet de adviseur niet in waarom een fysieke bespreking het verschil gemaakt zou hebben. Voor het bespreken van het adviesrapport was een afspraak gemaakt, maar die afspraak is uitgesteld omdat het rondkrijgen van de financiering op dat moment prioriteit had.
- 3.10 De commissie is van oordeel dat de consumenten onvoldoende hebben onderbouwd waarom de door hen aangevoerde verwijten voor hen nadelig zijn geweest of hoe een andere handelwijze tot een andere uitkomst van de financieringsaanvraag zou hebben geleid. Voor de commissie is dan ook niet komen vast te staan dat de adviseur onzorgvuldig heeft gehandeld in verband met de door de consumenten aangevoerde verwijten.

#### *Conclusie*

- 3.11 De conclusie is dat de adviseur zijn zorgplicht niet geschonden heeft. De klacht is ongegrond. De vorderingen van de consumenten worden afgewezen.



#### 4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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

#### Artikel 7:401

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