

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0012

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	5 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Hypotheek Team B.V., gevestigd te Waverveen, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en relevante onderdelen uit de correspondentie tussen partijen

Samenvatting

Klacht over de dienstverlening van de adviseur. De consument verwijt de adviseur dat hij gebrekkig met hem heeft gecommuniceerd. Bovendien heeft hij onvoldoende de belangen van de consument behartigd bij de aanvraag van het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner van de consument en de verhoging van de geldlening. Hierdoor heeft de geldverstrekker die aanvraag afgewezen. Kort daarna heeft dezelfde geldverstrekker de nieuwe aanvraag van de consument via een andere adviseur wel geaccepteerd. Hoewel opmerkelijk is dat de geldverstrekker die aanvraag heeft geaccepteerd, is niet gebleken dat de oorzaak daarvan is gelegen in het tekortschieten van de adviseur. De adviseur heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat hij alle informatie van de consument aan de geldverstrekker heeft gestuurd en hij heeft daarmee heeft hij voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht. Waarom de geldverstrekker de aanvraag van de consument alsnog heeft gehonoreerd, kan de adviseur niet achterhalen omdat de geldverstrekker hem hierover geen informatie verstrekt. Hoewel de communicatie vanuit de adviseur richting de consument niet de schoonheidsprijs verdient, is dit evenmin een grond voor schadevergoeding. De vordering van de consument wordt daarom 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 vertegenwoordiger van) de consument; 2) de aanvullende stukken van (de vertegenwoordiger van) de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van (de vertegenwoordiger van) de consument; 5) de dupliek van de adviseur; 6) de aanvullende reactie van de adviseur na de zitting van 21 september 2023 en 7) de reactie daarop van (de vertegenwoordiger van) de consument van 11 oktober 2023.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 september 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met zijn vertegenwoordiger mevrouw [naam 1] (boekhouder). Namens de adviseur waren aanwezig de heer [naam 2] (partner) en mevrouw [naam 3] (backoffice).

- 1.3 De consument 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 Op enig moment is de consument via zijn makelaar in contact gekomen met de adviseur. De consument wilde zijn woning verkopen vanwege de beëindiging van zijn relatie. De consument was met zijn ex-partner de oorspronkelijke financiering voor de woning aangegaan. Op 14 september 2021 heeft de consument met de adviseur een overeenkomst van opdracht gesloten.
- 2.2 Tussen 25 november 2021 en 2 februari 2022 hebben de adviseur en de consument via Whatsapp berichten gewisseld over de zogeheten beheertoets die de adviseur ging uitvoeren. Met deze toets werd berekend of de consument de financiering voor zijn huidige woning alleen kon dragen. De consument heeft in deze berichtenwisseling zijn ongenoegen geuit, omdat hij ondanks eerdere toezeggingen van de adviseur de beheertoets nog niet had ontvangen. Als reactie op het geuite ongenoegen van de consument heeft de adviseur geschreven dat hij het druk heeft en dat hij het jammer vindt hoe de consument op hem reageert. Uit de beheertoets van 6 december 2021 volgde dat de consument voldoende inkomen en/of vermogen had om de bestaande hypothecaire geldlening alleen voort te zetten.
- 2.3 Tussen 3 februari 2022 en 11 maart 2022 hebben de adviseur en de consument Whatsapp-berichten gewisseld over de aanvraag bij de geldverstrekker voor ontslag van de hoofdelijke aansprakelijkheid van zijn ex-partner en een nieuwe financiering. Deze berichten betroffen onder meer de motivatiebrieven die de consument aan de adviseur had gestuurd voor de aanvraag bij de geldverstrekker, waarover de consument de adviseur meerdere keren om zijn mening had gevraagd. De adviseur heeft aan de consument geschreven dat de motivatie met de onderbouwing van de boekhouder goed zijn situatie weergeeft.
- 2.4 Op 7 maart 2022 heeft de geldverstrekker de adviseur gevraagd naar de oorzaak van niet-tijdige betalingen tussen 2017 en januari 2022. Diezelfde dag heeft de adviseur een aanvullende toelichting van de consument aan de geldverstrekker gestuurd over eerdere betaalachterstanden. Op 11 maart 2022 heeft de adviseur de consument per e-mail geïnformeerd dat de geldverstrekker verlangt dat hij de maandtermijnen minimaal zes maanden tijdig betaalt zonder betaalherinneringen. Pas daarna zou de geldverstrekker de behandeling van de aanvraag voor ontslag van de hoofdelijke aansprakelijkheid voortzetten. Op 24 maart 2022 heeft de consument de adviseur per e-mail geïnformeerd dat hij zijn boekhouder (hierna: de boekhouder) toestemming geeft om contact met hem op te nemen.

- 2.5 Tussen 4 juli 2022 en 13 juli 2022 hebben de adviseur en de consument het Whatsapp-contact met elkaar hervat. De consument heeft de adviseur in deze berichtenwisseling gevraagd om de aanvraag bij de geldverstrekker voort te zetten. De consument heeft geschreven dat de boekhouder navraag heeft gedaan bij de geldverstrekker. Daaruit is gebleken dat de consument opnieuw de aanvraag kan indienen. De consument heeft vervolgens zijn ongenoegen geuit over de daadkracht van de adviseur. De adviseur heeft zijn ongenoegen geuit over de betrokkenheid van de boekhouder en de gemaakte opmerkingen van de consument. Daarnaast heeft de adviseur de consument geschreven dat hij nu meer werkzaamheden heeft en de kosten daarvoor bij hem in rekening brengt. De consument heeft geschreven dat hij in de overeenkomst een vast bedrag met de adviseur heeft afgesproken.
- 2.6 De adviseur heeft ook via e-mail contact met zowel de boekhouder als de consument gehouden. Op 5 en 13 juli 2022 heeft de boekhouder de adviseur per e-mail geïnformeerd dat de lasten voor de hypothecaire geldlening gedurende zes maanden op tijd zijn voldaan. De boekhouder heeft de adviseur daarbij gevraagd om een aantal zaken op te pakken, waaronder de aanvraag van de consument voor een aanvullende hypotheek en de ontslag van de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner. De adviseur heeft de boekhouder per e-mail gevraagd om in haar eigen rol te blijven. Naar aanleiding van berichtgeving van de geldverstrekker heeft de adviseur de consument geïnformeerd dat het niet klopt wat de boekhouder zegt over de betaling van de maandlasten en dat hij op basis van het dienstverleningsdocument € 125,- per uur in rekening brengt voor meerwerk. Hierop heeft de consument aangegeven dat het niet klopt dat er in februari 2022 sprake was van een betalingsachterstand.
- 2.7 Op 31 augustus 2022 heeft de consument de adviseur per e-mail opnieuw gevraagd om de financieringsaanvraag op te pakken. Diezelfde dag heeft de adviseur per e-mail gereageerd dat hij de aanvraag opnieuw zal indienen. Op 7 september 2022 heeft de consument van de geldverstrekker een renteaanbod ontvangen zónder verhoging. De consument heeft die dag de adviseur verzocht om contact te hebben over het renteaanbod. Op 22 september 2022 heeft de consument van de geldverstrekker een gewijzigde renteaanbod ontvangen inclusief een verhoging van € 15.000,-.
- 2.8 Tussen 28 en 29 september 2022 hebben de adviseur en de consument via Whatsapp berichten gewisseld over de stukken die de geldverstrekker heeft gevraagd voor de beoordeling van de aanvraag. De adviseur had de consument gevraagd om een prognose van zijn jaarcijfers van 2022. De consument had aangegeven dat niet begreep waarom dat gevraagd werd, omdat dat stuk niet in het renteaanbod werd genoemd. De adviseur heeft vervolgens geschreven dat hij het aan de consument heeft gevraagd, omdat de geldverstrekker dat extra had opgevraagd. Partijen hebben vervolgens over en weer hun ongenoegen geuit over de communicatie. De adviseur heeft aangegeven dat de consument het stuk niet hoeft aan te leveren als hij het zelf beter denkt te weten. De consument heeft aangegeven dat hij niet begreep dat hij meer moest aanleveren dan in de lijst vermeld was en dat hij niet blij is met de reactie van de adviseur.

De adviseur heeft de consument gevraagd om het netjes te houden en hij heeft opnieuw herhaald dat de boekhouder geen partij is bij de aanvraag.

- 2.9 Op 5 oktober 2022 heeft de adviseur de consument per e-mail geïnformeerd dat de stukken door de geldverstrekker beoordeeld zijn en daaruit is gebleken dat er aanvullende informatie nodig is. De consument gaf aan dat het informatieverzoek van de geldverstrekker voor hem en de boekhouder niet duidelijk was. De adviseur heeft om die reden dezelfde dag een aanvullende toelichting gegeven op zijn eerdere vraagstelling (zie bijlage). Op 7 oktober 2022 heeft de boekhouder de adviseur een overzicht van de cijfers gestuurd met een toelichting (zie bijlage).
- 2.10 Op 18 oktober 2022 heeft de geldverstrekker de adviseur per brief geïnformeerd dat zij het op dit moment niet verantwoord vindt om de consument de aangevraagde hypotheek te verstrekken, aangezien zijn inkomen niet voldoet aan de acceptatievoorwaarden. Diezelfde dag heeft de adviseur de consument via Whatsapp geïnformeerd over de afwijzing van de geldverstrekker (zie bijlage). Diezelfde dag heeft de consument de adviseur per e-mail geïnformeerd dat hij baalt van de uitkomst en dat hij een second opinion zal starten en een klacht gaat indienen bij de geldverstrekker. De adviseur heeft vervolgens geschreven dat hij wil afronden conform de opdracht tot dienstverlening. Op 19 oktober 2022 heeft de geldverstrekker de adviseur een toelichting gestuurd per e-mail op de afwijzing (zie bijlage).
- 2.11 Op 19 oktober 2022 heeft de adviseur de consument de factuur van € 1.875,- voor de kosten van het hypotheekadvies en de bemiddeling. Op 9 november 2022 heeft de adviseur de consument een ingebrekestelling gestuurd en heeft hij de buitengerechtelijke incassokosten aangekondigd. Op 27 november 2022 heeft de adviseur aan de boekhouder per e-mail geschreven dat de eerder gestuurde factuur ten onrechte op basis van 50% is gedeclareerd, omdat dit 75% dient te zijn op basis van de overeenkomst van opdracht. De adviseur heeft daarom zijn factuur verhoogd naar een bedrag van € 2.687,50. De consument heeft onder protest de factuur van de adviseur betaald.
- 2.12 Op enig moment heeft de consument een andere adviseur ingeschakeld. Via deze adviseur heeft de consument de aanvraag opnieuw ingediend bij dezelfde geldverstrekker. De geldverstrekker heeft deze aanvraag wel geaccepteerd.

De klacht en vordering

- 2.13 De consument vordert van de adviseur een bedrag van € 1.875,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 november 2022. De consument stelt dat de adviseur tekort is geschoten in zijn dienstverlening en hij onderbouwt zijn stelling als volgt.
- 2.14 De adviseur heeft bij de uitvoering van zijn werkzaamheden onvoldoende zorg betracht. Ten eerste heeft de adviseur onzorgvuldig gehandeld bij het verstrekken van informatie aan de geldverstrekker voor het verzoek tot ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van zijn ex-partner en de hypotheekverhoging. Het werk van een hypotheekadviseur omvat meer dan het doorsturen van berichten over en weer.

Dit omvat namelijk ook de communicatie naar de consument en de geldverstrekker. De consument twijfelt eraan of de adviseur een duidelijk beeld van zijn financiële situatie aan de geldverstrekker heeft geschetst. De consument heeft de adviseur erop gewezen dat hij onjuiste informatie kreeg van de geldverstrekker, maar daar wilde de adviseur niks mee doen. De adviseur heeft de verklaring van de geldverstrekker voor waar aangenomen zonder dit na te gaan bij de consument en de boekhouder. Daarnaast betwijfelt de consument of de adviseur meest recente berekeningen heeft gestuurd en deze heeft besproken met de geldverstrekker. Zo beschikte de consument niet over een negatief eigen vermogen, terwijl dat wel onderdeel was van de afwijzing. De adviseur had zich meer moeten inspannen en hij had de foutieve beoordelingsgrond van de geldverstrekker moeten opmerken. De aanvraag is door het gebrekkig handelen van de adviseur onnodig door de geldverstrekker afgewezen. Dezelfde geldverstrekker heeft immers met dezelfde gegevens van de consument via een andere hypotheekadviseur wel de aanvraag geaccepteerd.

- 2.15 Ten tweede was de communicatie met de adviseur gebrekkig. De adviseur communiceerde veelal per e-mail of Whatsapp en de wijze waarop gecommuniceerd werd neigde naar het onbeschofte. Hij heeft geen moeite genomen om de consument op normale wijze te benaderen, terwijl hij wist dat de consument extra aandacht nodig had. De consument moest dringend de overeenkomst van opdracht tekenen zonder de boekhouder te raadplegen. De adviseur heeft veel van de consument geëist en niet met hem meegedacht. De consument kreeg hierdoor het gevoel dat hij op eieren moest lopen om de financiering rond te krijgen. De adviseur had met de boekhouder van de consument moeten communiceren, omdat de consument met moeite zijn financiële situatie kon overzien. Daarbij had de boekhouder al contact met de geldverstrekker, omdat zij ervoor moest zorgen dat de hypotheeklasten tijdig werden betaald. De afwijzing van de geldverstrekker heeft de adviseur via Whatsapp met de consument gedeeld zonder telefonisch contact met hem op te nemen. Vervolgens heeft de adviseur direct het dossier gesloten en zijn factuur gestuurd.

Het verweer

- 2.16 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur tekort is geschoten in zijn dienstverlening tegenover de consument en zo ja, of dit leidt tot toewijzing van de vordering van de consument. De commissie is van oordeel dat de vordering van de consument dient te worden afgewezen en zij licht dit oordeel als volgt toe.

Wat er van een adviseur wordt verwacht

- 3.2 De rechtsverhouding tussen de consumenten en de adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van de consument een zorgplicht.
- 3.3 De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever (in dit geval de consument) de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.¹ Als uitgangspunt geldt dat van hem mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van de consument naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van de consumenten. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consument omtrent zijn kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem verstrekte adviezen aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de consument. Van de adviseur mag verder worden verwacht dat hij de consument zodanig informeert over de gevolgen van zijn keuze, zodat de consument een weloverwogen beslissing kan nemen. Er rust op de adviseur geen resultaatsverplichting, maar een inspanningsverplichting.²
- 3.4 Verder geldt dat op de adviseur als professionele dienstverlener een verzwaarde motiveringsplicht rust als het gaat om onderbouwen welke afspraken de consument en de adviseur hebben gemaakt. Het gaat immers om de overeenkomst van opdracht, waarvan de consument geen afschrift is verstrekt en die zich daarmee dus in het domein van de adviseur bevond. De verzwaarde motiveringsplicht betekent dat de adviseur ter motivering van zijn betwistingen van de stellingen van de consumenten voldoende feitelijke gegevens, zoals de overeenkomst van opdracht of notities van het adviesgesprek, moet verstrekken om de consument aanknopingspunten te verschaffen voor eventuele bewijslevering.³

De adviseur heeft voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht

- 3.5 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument kort na de niet-geslaagde aanvraag via de adviseur bij de geldverstrekker met een andere hypotheekadviseur bij dezelfde geldverstrekker eenzelfde aanvraag heeft gedaan die de geldverstrekker heeft geaccepteerd.
- 3.6 Ter zitting is besproken dat het voor de consument en zijn vertegenwoordiger onvoldoende duidelijk is of de adviseur alle onderbouwing voor de aanvraag aan de geldverstrekker heeft gestuurd.

¹ Hoge Raad 6 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:CA1725, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie onder meer Kifid GC nrs. 2018-003, 2021-0680, te vinden op www.kifid.nl.

³ Zie onder meer Kifid GC nrs. 2023-0162 (overweging 3.4) en 2023-0363 (overweging, te vinden op www.kifid.nl).

Daardoor niet was vast te stellen of de initiële afwijzing van de geldverstrekker op basis van alle relevante informatie van de consument is gedaan. De commissie heeft de adviseur daarom na de zitting de gelegenheid gegeven om aan te tonen welke stukken en onderbouwing hij de geldverstrekker heeft gestuurd voor de hypotheekaanvraag van de consument. De adviseur heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt en stukken overgelegd.

Met deze stukken heeft de adviseur zijn verweer dat hij zijn zorgplicht is nagekomen voldoende onderbouwd. Hoewel de adviseur de overgelegde stukken niet erg overzichtelijk heeft aangeleverd, volgt uit die stukken dat hij alle informatie aan de geldverstrekker heeft (door)gestuurd. Het is dan aan de consument om zijn verwijt aan de adviseur te bewijzen. De consument is hierin niet geslaagd. Het is weliswaar opmerkelijk dat dezelfde geldverstrekker kort na de afwijzing van de aanvraag van de consument een nieuwe aanvraag via een andere hypotheekadviseur wel heeft geaccepteerd. De commissie kan echter niet vaststellen waarom de geldverstrekker dit heeft gedaan. De geldverstrekker heeft geweigerd informatie aan de adviseur te verstrekken over de aanvraag via die andere hypotheekadviseur. In het verlengde daarvan kan de commissie niet vaststellen dat de eerdere afwijzing is gebaseerd op een tekortkoming van de adviseur.

De communicatie van de adviseur richting de consument verdient niet de schoonheidsprijs

- 3.7 Tot slot is de commissie van oordeel dat van de wijze waarop de adviseur met de consument heeft gecommuniceerd niet de schoonheidsprijs verdient. De commissie leest in de stukken irritatie en onbegrip van de consument en zijn boekhouder over de voortgang van de aanvraag. De adviseur heeft hierop niet altijd professioneel gereageerd.
- 3.8 Uit de vele Whatsapp- en e-mailcontacten blijkt de ergernis vanuit de adviseur naar en over de boekhouder en haar betrokkenheid in het aanvraagproces. Ook volgt duidelijk uit het contact het onbegrip van de adviseur voor de uitingen en vragen van de consument. Verder volgt uit het dossier dat de adviseur onvoldoende duidelijk heeft gecommuniceerd over de kosten die de consument zou moeten betalen voor zijn dienstverlening. Het had op de weg van de adviseur gelegen om meer oog te hebben voor de onvrede en vragen van de consument - als zijn opdrachtgever - door (beter) met hem het gesprek aan te gaan.
- 3.9 Deze vaststelling maakt echter niet dat de adviseur het door de consument gevorderde bedrag moet betalen. Daarvoor bieden de feiten geen grondslag.

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. 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.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en relevante onderdelen uit de correspondentie tussen partijen

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 400

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 uitvoeren van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.

(...)

Artikel 401

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

De toelichting van de adviseur aan de consument van 5 oktober 2022

*Balans + VenW rekening 2022 t/, heden (de aangeleverde betreft een kolommenbalans) > **dus compleet maken (kolommenbalans geeft slechts gedeeltelijke info)***

*Overzicht eigen middelen niet ouder dan 3 maanden (i.v.m. eventuele correctie liquiditeit esolvabiliteit) > **dus afschriften met voldoende eigen geld aantonen t.b.v. waarborgen liquiditeit en solvabiliteit***

*Oorzaak van het negatieve eigen vermogen, waarom zijn de kortlopende schulden zo hoog? > **het ontstaan van het neg. Eigen vermogen moet verklaard kunnen worden***

*Reden waarom de vlottende activa voornamelijk uit vorderingen bestaat > **hoe is dit zo ontstaan***

De toelichting van de boekhouder aan de adviseur van 7 oktober 2022

Verder omtrent de vragen.

Gedurende een lopend boekjaar kunnen wij geen complete afgesloten balans opmaken. Daarom heb ik het huidige eigen vermogen handmatig doorgerekend. Op dit moment zie je hier een sterke stijgende lijn in. Waar in de afgelopen jaren nog sprake was van structurele overbesteding, komt per 30-9 het eigen vermogen uit op een bedrag van € 791,86 aan de creditzijde. Ten opzichte van begin van dit boekjaar is hierop een verbetering te zien.

Wellicht heeft het eerdere overzicht voor verwarring geleid. Ik kan namelijk geen kortlopende zien. Er is in de administratie van [de consument] ook geen sprake van kortlopende of langlopende schulden. Hij heeft vooral inkopen die vier weken later worden betaald. Ook kan ik de correlatie tussen het (nu niet meer negatieve) eigen vermogen en de kortlopende schulden verklaren. Het eigen vermogen staat hier immers volledig los van.

Ook wordt er gevraagd waarom de vlottende activa vooral uit vorderingen bestaat. Dit kan ik eenvoudig verklaren. [De consument] heeft enkel een bankrekening voor zijn bedrijf. Er is geen kas. Er is een kleine voorraad aanwezig en verder zijn het vooral de vorderingen die openstaan. Deze staan gemiddeld vier tot zes weken open voor hierop wordt betaald.

De bankafschriften kan ik je toezenden, maar deze zullen op dit moment geen positief saldo bieden. Dit heeft alles te maken met het feit dat [de consument] natuurlijk ook een aanvullende hypotheek heeft aangevraagd om zijn ex uit te kunnen kopen, maar daarmee ook direct een deel van de in de gemeenschap ontstane schulden wilt oplossen. Tot nu toe benut hij zijn zakelijk krediet hiervoor en loopt deze middels maandelijkse inlossingen terug naar nul. Er is geen sprake van een financiële overwaarde op de bankrekening.

Uiteraard ben ik bereid om deze cijfers en informatie eventueel ook aan de bank toe te lichten.

Het Whatsappbericht van de adviseur aan de consument van 19 oktober 2022

het hoogste woord bij Florius is eruit. Ondanks cijfermatige motivatie van [de boekhouder] is er (nog) geen waarborging dat de hypotheek probleemloos voortgezet kan worden. Mede omdat de 'ratio's' waarop getoetst is een negatieve uitkomst geven en je geen spaartegoed achter de hand hebt (en in combi met vele structurele achterstanden in het verleden). Even oplossingsgericht denken, je gaf aan dat je een nieuwe vriendin hebt, zou het een optie kunnen zijn dat zij meetekent voor de hypotheek? Zij wordt dan geen eigenaar, maar is dan samen met jou verantwoordelijk voor nakomen van de hypotheeklasten.

De toelichting op de afwijzing van de geldverstrekker van 19 oktober 2022

Helaas kunnen wij op dit moment geen ontslag verlenen.

Wij hebben de cijfers van de onderneming bekeken en kijken hierin o.a. naar de solvabiliteit en liquiditeit. Deze zijn van 2019 – 2021 in geen enkel jaar voldoende voor ons beleid. De solvabiliteit dient minimaal 20% te zijn en de liquiditeit minimaal 1,00. Er is aangegeven dat er geen eigen vermogen van meneer [de consument] beschikbaar is om deze ratio's mee te corrigeren waardoor wij geen inkomen af kunnen geven voor de onderneming. Daarnaast is het gemiddelde inkomen van de afgelopen drie jaar niet voldoende voor een positieve uitkomst van onze toetsing van de aanvraag, als er een inkomen af gegeven had kunnen worden. Daarnaast is in de afgelopen jaren meerdere malen sprake geweest van betaalachterstanden.