

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0040

(mr. J. van der Groen, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer, mr. A.M.T. Wigger als leden, met mr. E.H.C. Vos als secretaris).

Datum uitspraak	16 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Hypotheek Visie Centrale B.V., gevestigd te Best, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

Hypotheekadvies. Toen de consument advies vroeg voor de aanvraag van een hypothecaire geldlening, ging de adviseur ervan uit dat de consument en zijn ex-vriendin ieder 50% van de rente van hun oude hypothecaire geldlening konden meenemen. Kort voor de overdracht bleek echter dat slechts één van hen de rente kon meenemen. De consument compenseert zijn ex-vriendin nu voor het feit dat zij de rente niet kon meenemen. Hij heeft een klacht ingediend omdat hij vindt dat de adviseur die compensatie in zijn advies had moeten betrekken en omdat de consument nu slechts 50% van de rente heeft meegenomen, terwijl hij achteraf gezien 100% had willen meenemen. De commissie is van oordeel dat onjuist advies gegeven is en dat de eerst genoemde schade niet voor vergoeding in aanmerking komt en de tweede genoemde schade wel. Ook heeft de consument recht op een mindering van de advieskosten. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

### 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 oktober 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn ex-vriendin mevrouw [naam 1]. Namens de adviseur waren aanwezig de heer [naam 2], financieel erkend adviseur en de heer [naam 3], commercieel medewerker. De adviseur werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. R. Petersen, advocaat te Amsterdam.
- 1.3 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 In 2019 heeft de consument met zijn toenmalige partner (hierna: de ex-vriendin) een woning gekocht. Zij hebben in dat kader een hypothecaire geldlening afgesloten (hierna: de oude geldlening) bij een kredietverstrekker (hierna: de kredietverstrekker). De adviseur was hier niet bij betrokken. De oude geldlening heeft een looptijd van 30 jaar en een hoofdsom van € 296.826,- en de rente is voor 20 jaar vastgezet op 2,43%.
- 2.2 Omdat de consument en de ex-vriendin in 2022 uit elkaar gingen, waren zij allebei op zoek naar een nieuwe woning. De ex-vriendin heeft in dat kader contact opgenomen met de adviseur. De rente van de oude geldlening was lager dan de rentes van dat moment. Zij hebben toen gesproken over de mogelijkheden om de rente van de oude geldlening mee te nemen naar een nieuw te kopen woning. De ex-vriendin heeft toen benoemd dat, als zij de rente van de oude geldlening zou mogen meenemen en de consument niet, zij hem daarvoor zou willen compenseren. Zij vroeg of de adviseur een berekening van zo'n vergoeding zou willen maken en dat heeft hij toen gedaan. Vervolgens heeft de adviseur telefonisch navraag gedaan over de meeneemregeling, eerst bij de administrateur van de kredietverstrekker en later bij de kredietverstrekker zelf. Naar aanleiding van die telefoongesprekken heeft de adviseur in e-mails van 16 juni 2022 en 8 juli 2022 aan de ex-vriendin geschreven dat de consument en de ex-vriendin ieder 50% van de oude geldlening kunnen meenemen naar een nieuwe woning.
- 2.3 In juli 2022 heeft de consument de adviseur ook benaderd voor advies en bemiddeling voor de financiering van zijn nieuwe woning. Zij zijn een opdracht tot dienstverlening aangegaan. De consument heeft een woning gekocht en in de koopovereenkomst is opgenomen dat de overdracht op 5 september 2022 zou plaatsvinden. De adviseur heeft een aanvraag ingediend bij de kredietverstrekker, waarbij de consument 50% van de oude geldlening zou meenemen inclusief de bijbehorende rente.
- 2.4 Op 1 september 2022 ontving de consument het verzoek van de kredietverstrekker om een verklaring van de ex-vriendin aan te leveren, met betrekking tot het meeneemrecht. De ex-vriendin heeft daarop schriftelijk verklaard toestemming te geven aan de consument om gebruik te maken van de meeneemregeling.
- 2.5 Op vrijdag 2 september 2022 bracht de kredietverstrekker een offerte uit. De consument heeft die offerte voor akkoord ondertekend. De afspraak bij de notaris op maandag 5 september 2022 is verzet naar 7 september 2022.
- 2.6 Vervolgens heeft de ex-vriendin een woning gekocht en een hypothecaire geldlening afgesloten.

- 2.7 De consument heeft een klacht ingediend bij de adviseur. Nadat zij niet tot overeenstemming kwamen, heeft de consument de klacht voorgelegd bij de overkoepelende organisatie. Nadat de consument twee keer bij die organisatie rappelleerde en hij geen reactie ontving, heeft de consument de klacht voorgelegd bij Kifid.

*De klacht en vordering*

- 2.8 De consument stelt dat hij niet goed geadviseerd is, omdat het advies gebaseerd is op onjuiste informatie over de meeneemregeling. De adviseur had gezegd dat de consument en de ex-vriendin allebei 50% van de geldlening konden meenemen, maar dat bleek niet te kloppen. Een paar dagen voor de passeerdatum vernamen de consument en de ex-vriendin dat slechts één van hen gebruik kon maken van de meeneemregeling. De consument betaalt nu een compensatie aan de ex-vriendin, omdat hij gedurende de resterende rentevaste periode van 17 jaar gebruik maakt van de meeneemregeling en zij niet. De consument stelt dat de adviseur dit in zijn advies had moeten betrekken, zodat de consument een goede afweging had kunnen maken. Volgens de consument bood een andere geldverstrekker een maandlast die € 30,- hoger was en dat was voordeliger geweest dan de huidige constructie met de meeneemregeling en compensatie aan de ex-vriendin.
- 2.9 Verder stelt de consument dat hij 100% van de oude rente had willen meenemen. Nu heeft hij 50% van de oude geldlening meegenomen en de andere 50% van het renterecht is verloren gegaan.
- 2.10 De consument vordert vergoeding voor de compensatie die hij over 17 jaar aan zijn ex-vriendin betaalt, van ongeveer € 36.681,-. Daarnaast vordert hij vergoeding voor de gemiste 50% meeneemrente over 17 jaar. Dat is ongeveer € 26.595,-. Tot slot vordert de consument terugbetaling van de advieskosten van € 2.500,-, gelet op het onjuiste advies en voornamelijk het niet nakomen van de interne klachtenprocedure. In totaal vordert de consument € 65.476,- van de adviseur.

*Het verweer*

- 2.11 De adviseur heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.12 De adviseur betwist dat hij een onjuist advies gegeven heeft. Hij voert aan dat hij niet kon weten dat de consument en de ex-vriendin niet allebei 50% konden meenemen, omdat dit niet in de voorwaarden van de oude geldlening stond en omdat hij foutieve informatie kreeg na navraag bij (de administrateur van) de kredietverstrekker. De adviseur ging uit van de juistheid van de telefonisch doorgegeven informatie, omdat veel banken een dergelijke regeling hanteren. Daarnaast stelt de adviseur dat hij niet wist dat de consument een compensatie zou betalen aan de ex-vriendin. Hij hoefde daar dus geen rekening mee te houden bij het advies.
- 2.13 Volgens de adviseur is het compenseren van de ex-vriendin niet het gevolg van het (beweerdelijk foutief) handelen van de adviseur.

Ook als de adviseur juiste informatie had gekregen van de kredietverstrekker, had alleen de consument gebruik kunnen maken van de meeneemregeling. Volgens de adviseur staat bovendien niet vast dat de ex-vriendin tijdig een woning gekocht heeft, binnen de grenzen van zes maanden van de meeneemregeling. Daarnaast is de consument volgens de adviseur niet verplicht om de ex-vriendin te compenseren. Als de consument gekozen had voor een lening bij de andere geldverstrekker, had de ex-vriendin gebruik kunnen maken van de meeneemregeling en had zij – als de consument gevolgd wordt in zijn stellingen – hem moeten compenseren. Uiteindelijk is bekend geworden dat één van de twee de rente kon meenemen en volgens de adviseur heeft de consument gezegd dat hij dat eigenlijk vanaf het begin al had verwacht. Hij heeft bovendien verstand van hypotheeken, gelet op zijn werkervaring bij financiële dienstverleners.

- 2.14 Verder kon de consument volgens de adviseur nog tijdig kiezen voor het meenemen van 100% van de oude geldlening. Twee medewerkers van het advieskantoor hebben daarover gesproken met de consument, maar hij heeft er bewust voor gekozen om 50% mee te nemen. Als de consument wel 100% had meegenomen, was hij volgens de adviseur overigens in de knoop gekomen met de haalbaarheid van de financiering, omdat dit invloed zou hebben op de looptijd.
- 2.15 Daarnaast betwist de adviseur de hoogte van de schade en stelt hij zich op het standpunt dat sprake is van eigen schuld aan de zijde van de consument.

### 3. De beoordeling

*Welke vragen zijn voorgelegd?*

- 3.1 Aan de commissie zijn twee vragen voorgelegd. De eerste vraag is of de adviseur in zijn advies had moeten betrekken dat de consument de ex-vriendin zou compenseren als hij 50% van de oude geldlening zou meenemen. De tweede vraag is of het aan de adviseur te wijten is dat de consument nu 50% van de oude geldlening heeft meegenomen, in plaats van 100%. De commissie is van oordeel dat het advies onjuist is geweest en dat een deel van de schade voor vergoeding in aanmerking komt. Dat wordt als volgt toegelicht.

*Juridisch kader*

- 3.2 Tussen de consument en de adviseur is een opdracht tot dienstverlening afgesloten, er is dus een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen. 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>

---

<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).

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 consument omtrent diens 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 consument.

#### *De compensatie aan de ex-vriendin*

- 3.3 Vaststaat dat de adviseur bij het uitbrengen van het advies ervan uitging dat zowel de consument als de ex-vriendin 50% van de rente konden meenemen. De consument is vervolgens op het verkeerde been gezet door het advies, omdat dit gebaseerd is op de misvatting dat de ex-vriendin ook 50% van de rente kon meenemen. Het advies was dan ook onvolledig en daarmee onjuist. Dat de adviseur zich baseerde op onjuiste informatie die hij van de kredietverstrekker ontving, komt voor zijn risico. Daarbij merkt de commissie overigens op dat het door de consument overgelegde Acceptatiekader 2022 van de kredietverstrekker wel vermeld dat na een relatiebreuk slechts één van de geldnemers gebruik kan maken van de meeneemregeling. Dit acceptatiekader is tijdens de mondelinge behandeling besproken. Toen stelde de adviseur dat het acceptatiekader niet relevant was, omdat de meeneemregeling in de voorwaarden ten tijde van het aangaan van de oude geldlening relevant waren. De commissie merkt echter op dat in het kader van het afsluiten van een nieuwe geldlening (en het meenemen van de oude rente) ook de acceptatievoorwaarden van het moment van de nieuwe aanvraag van belang zijn. Uit hetgeen de partijen naar voren gebracht hebben, leidt de commissie af dat de adviseur het acceptatiekader niet geraadpleegd heeft op dit onderwerp.
- 3.4 De adviseur heeft nog gesteld dat hij niet wist dat de consument de vriendin zou compenseren. De commissie acht dit echter niet aannemelijk. In het eerste gesprek met de ex-vriendin heeft de adviseur immers al een berekening gemaakt voor een vergoeding in het geval de ex-vriendin de rente zou meenemen en de consument niet. Als eerder duidelijk was geweest dat slechts één van hen de rente kon meenemen, had het dus op de weg van de adviseur gelegen om te bespreken of zij nog steeds de intentie zouden hebben om elkaar te compenseren en of dat dan wel voordelig zou uitpakken. Verder heeft de adviseur gesteld dat de consument al van het begin af aan wist dat hij en zijn ex-vriendin niet allebei gebruik konden maken van de meeneemregeling. Hij baseert dit op een mededeling van de ex-vriendin. De ex-vriendin heeft echter tijdens de mondelinge behandeling gesteld dat de consument dit pas begin september 2022 ontdekte en in de interne klachtprocedure heeft de consument dat zelf ook al gesteld. Voor de commissie is hierdoor niet komen vast te staan dat de consument al op de hoogte was van de beperkingen. Het valt ook niet in te zien waarom hij dat dan voor zich gehouden zou hebben.

- 3.5 De volgende vraag is of het feit dat de compensatie niet in het advies betrokken is tot schade geleid heeft. De consument heeft vergoeding gevorderd voor de compensatie die hij aan de ex-vriendin betaalt. Die compensatie betaalt de consument echter vrijwillig, niet omdat hij daartoe verplicht is. Vanuit moreel oogpunt begrijpt de commissie dat de consument een compensatie betaalt, maar door het vrijwillige karakter kan hij die niet op de adviseur verhalen. Deze vordering wordt dan ook afgewezen.

*50% van het renterecht is meegenomen, 50% is verloren gegaan*

- 3.6 Het tweede klachtonderdeel betreft het advies toen duidelijk werd dat de consument en de ex-vriendin niet allebei de rente konden meenemen. De consument heeft gesteld dat hij 100% van de rente had willen meenemen. De adviseur heeft hier tegenin gebracht dat de consument die mogelijkheid had, maar er zelf voor gekozen heeft om 50% van de rente mee te nemen. Volgens de adviseur wilde de consument de passeerdatum bij de notaris behouden, terwijl er voldoende tijd was om de aanvraag aan te passen en alsnog 100% mee te nemen. Na een ingebrekestelling van de verkoper zou de consument acht dagen hebben om de aanvraag aan te passen.
- 3.7 Volgens de consument heeft de adviseur in het gesprek over het idee om alsnog 100% mee te nemen, gezegd dat het in de maandlast niets uit zou maken en dat hij adviseerde het zo te laten. Er is echter wel degelijk een verschil in maandlast en rente. Bovendien stond de consument in die dagen onder onredelijk hoge druk. De notaris belde de consument dagelijks en de makelaar nam ook contact op met de consument. Vier dagen later was een tijdstip gereserveerd bij de notaris en de consument was bang om in gebreke te blijven ten aanzien van de koopovereenkomst, waarin duidelijk 5 september als passeerdatum stond vermeld, met mogelijke betaling van een boete van 10% van de koopsom als gevolg. De adviseur heeft betwist dat hij gezegd heeft dat het niets zou uitmaken in de maandlast. Het is geen *rocket science* en voor een ieder is duidelijk dat het wel zou uitmaken.
- 3.8 De commissie stelt voorop dat het aan de adviseur was om de mogelijkheid om de aanvraag aan te passen met de consument te bespreken, op een manier waarop hij zo veel mogelijk rekening hield met de belangen van de consument. Het gaat in feite om een aanpassing van het eerder gegeven advies, in verband met nieuwe informatie. Juist omdat de consument op dit moment onder hoge druk stond om de lening op 5 september 2022 te laten passeren, was het van belang om na te gaan of de consument begreep wat de mogelijkheden waren. De adviseur had hem gerust kunnen stellen. Voor zover de adviseur stelt dat hij de consument heeft uitgelegd dat hij de aanvraag kon aanpassen op zodanige wijze dat de overdracht van de nieuwe woning niet in gevaar zou kunnen komen, rust ten aanzien van die stelling een verzwaarde motiveringsplicht op de adviseur.

De adviseur moet ter motivering van zijn betwisting van de stelling dat hij de consument niet goed geïnformeerd heeft over de mogelijkheden om 100% van de rente mee te nemen, voldoende feitelijke gegevens verstrekken om de consument aanknopingspunten te verschaffen voor eventuele bewijslevering.<sup>2</sup> De adviseur heeft echter geen gespreksverslag, aantekeningen of andere vastlegging waaruit volgt hoe het gesprek over het alsnog meenemen van 100% met de consument verlopen is. Voor de commissie is dan ook niet komen vast te staan dat de adviseur de mogelijkheden en risico's op een adequate wijze met de consument besproken heeft.

- 3.9 De adviseur heeft tot slot nog naar voren gebracht dat het voor de consument niet haalbaar zou zijn om 100% van de rente mee te nemen, omdat de looptijd van de lening dan ingekort zou worden. Deze stelling is echter niet onderbouwd en daar wordt daarom aan voorbij gegaan. De commissie gaat er dan ook vanuit dat de consument meer dan 50% en mogelijk 100% kon meenemen.
- 3.10 De consument heeft gesteld dat hij gedurende de rentevaste periode van 17 jaar € 26.595,- misloopt nu hij maar 50% van de rente heeft meegenomen. Volgens de adviseur gaat de consument hierbij uit van een *worst case scenario*, omdat niet met zekerheid vast te stellen is hoe lang de consument in zijn woning blijft wonen. De adviseur heeft bovendien gesteld dat de consument geen cijfermatige onderbouwing verstrekt heeft, maar de commissie stelt vast dat de consument in reactie hierop een cijfermatige onderbouwing overgelegd heeft. Daarnaast heeft de adviseur gesteld dat, als de consument 100% had meegenomen, hij in de knoop gekomen was met de maximaal te verstrekken hypotheek en dat dit ook verdisconteerd dient te worden in de schade. Tot slot zou de schade contant gemaakt moeten worden en meent de adviseur dat sprake is van eigen schuld aan de zijde van de consument, aangezien hij zelf gekozen heeft om 50% van de rente mee te nemen. De adviseur heeft dit verweer niet omgezet in een cijfermatige berekening van de schade.
- 3.11 De commissie is van oordeel dat geen sprake is van eigen schuld. De consument heeft inderdaad besloten de aanvraag niet aan te passen, maar de adviseur had daar een rol in moeten nemen en zoals hiervoor beschreven is, is niet komen vast te staan dat hij die rol gepakt heeft. Met inachtneming van alles wat gesteld is over de schade, heeft de commissie de schade geschat (artikel 6:97 van het Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage), nu de adviseur weliswaar de omvang van de gestelde schade heeft betwist maar deze betwisting door hem niet c.q. onvoldoende is gemotiveerd zodat de commissie niet anders kan dan de door de consument gestelde omvang als vertrekpunt te nemen. De commissie schat de schade aldus op de helft van het – onder 3.10 vermelde - gevorderde bedrag hetwelk de adviseur aan de consument dient te vergoeden, derhalve een bedrag van € 13.250,-.

---

<sup>2</sup> Zie bijvoorbeeld Kifid GC 2019-347 en 2019-741, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) en de overheidsrechtspraak waarnaar daarin verwezen wordt.

### *De advieskosten*

- 3.12 Tot slot heeft de consument terugbetaling van de advieskosten gevorderd. Gelet op het onjuiste advies en het niet volledig doorlopen van de interne klachtprocedure is de commissie van oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de adviseur aanspraak blijft maken op vergoeding van de volledige advies- en bemiddelingskosten. De commissie is van oordeel dat een aanpassing van de factuur middels een vermindering met 25% van het factuurbedrag van € 2.500,- tot een billijke uitkomst leidt. De consument heeft dus recht op terugbetaling van € 625,-.

## **4. De beslissing**

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 13.875,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

*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 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.*

#### Artikel 6:97

*De rechter begroot de schade op de wijze die het meest met de aard ervan in overeenstemming is. Kan de omvang van de schade niet nauwkeurig worden vastgesteld, dan wordt zij geschat.*