

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0282

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	28 maart 2024
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de consument 1, en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consument 2, beiden wonende te Amsterdam, verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	M2O Insurance B.V., gevestigd te Utrecht, handelend onder de naam Bloem Hypotheek Adviseurs, verder te noemen Bloem
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht adviseur. Hypotheekadvies. Aansprakelijkheid. Causaal verband. Schade. In 2023 hebben de consumenten een woning gekocht. Vervolgens hebben zij zich tot Bloem gewend voor advies en bemiddeling bij de hypothecaire financiering van de woning. Een kredietaanbieder heeft de consumenten een renteaanbod verstrekt. Nadat de consumenten het renteaanbod hebben ondertekend hebben zij de woning opnieuw laten taxeren. Daaruit is een lagere marktwaarde gevolgd. De consumenten zouden daardoor meer eigen geld moeten inbrengen vanuit de onderneming van één van hen. De kredietaanbieder heeft de hypotheekaanvraag vervolgens afgewezen, omdat de onderneming van de consumenten in gevaar zou kunnen komen. Bloem heeft de consumenten geadviseerd een lager bedrag aan eigen geld in te brengen en na het passeren van de hypotheekakte alsnog een deel af te lossen om zo in een lagere risicoklasse te komen. Vervolgens hebben de consumenten een nieuwe hypotheekaanvraag ingediend bij de kredietaanbieder, die de aanvraag heeft goedgekeurd. De rente in de hypotheekofferte is echter hoger dan in het eerdere renteaanbod. Na aflossing van een deel van de lening is de lening weliswaar in een lagere risicoklasse gevallen, maar is de rente van die risicoklasse gestegen boven de rente uit het eerdere renteaanbod. De consumenten vorderen schadevergoeding van Bloem, omdat zij vinden dat Bloem haar zorgplicht heeft geschonden. De commissie oordeelt dat Bloem haar zorgplicht heeft geschonden, maar dat de vordering niet kan worden toegewezen omdat het causaal verband ontbreekt. Bloem moet wel een deel van de advieskosten aan de consumenten terugbetalen. De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe.

1. De procedure

- 1.1 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) het verweerschrift van Bloem; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van Bloem.

- 1.2 Bloem is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. S.C. van Dijke, verbonden aan de Vereende N.V., kantoorhoudende te Rijswijk.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 7 maart 2024. Op de zitting is de consument 1 in persoon verschenen; de consument 2 is niet op de zitting verschenen. Namens Bloem zijn op de zitting de heer [naam 3], hypotheekadviseur en partner, en mevrouw [naam 4], hypotheekadviseur, verschenen, bijgestaan door mr. Van Dijke voornoemd.
- 1.4 De consumenten en Bloem 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 In 2023 hebben de consumenten een woning (hierna: de woning) gekocht. De koopprijs van de woning bedroeg € 1.015.000,-. De consumenten zijn met de verkopers van de woning een financieringsvoorbehoud tot 21 juli 2023 overeengekomen.
- 2.2 De consumenten hebben zich gewend tot Bloem voor advies en bemiddeling voor de hypothecaire financiering van de woning. Op 5 juni 2023 hebben zij Bloem hiervoor een opdracht verstrekt en hebben partijen een overeenkomst ondertekend. In de overeenkomst staat dat Bloem de consumenten voor haar werkzaamheden € 3.000,- in rekening zal brengen.
- 2.3 Op 12 juni 2023 heeft Bloem bij Argenta Spaarbank N.V. (hierna: Argenta) een aanvraag ingediend voor een annuïtaire hypothecaire geldlening van € 912.700,-. In het aanvraagformulier staat dat de marktwaarde van de woning € 1.015.000,- bedraagt. De verhouding tussen de aangevraagde hypothecaire geldlening en de marktwaarde (hierna: de schuld/marktwaarde-verhouding of *loan-to-value*, afgekort tot 'LTV') bedraagt op basis van deze gegevens 89,9%.
- 2.4 Op 15 juni 2023 heeft Argenta de consumenten een renteaanbod (hierna: het renteaanbod) verstrekt. Het renteaanbod betreft een annuïtaire hypothecaire geldlening van € 912.700,-, een rentevaste periode van zeventien jaar, een rente van 4,38% bij een marktwaarde van de woning van € 1.015.000,-. Voor het renteaanbod heeft Argenta een rentetabel van 8 juni 2023 (hierna: rentetabel 1) gehanteerd. Volgens rentetabel 1 valt de lening in risicocategorie '85%-90% LTV'. Op 16 juni 2023 hebben de consumenten het renteaanbod ondertekend.
- 2.5 Na de ondertekening van het renteaanbod heeft de taxateur de woning getaxeerd op een marktwaarde van € 1.000.000,-. De hypothecaire geldlening die Bloem voor de consumenten had aangevraagd viel op basis daarvan in de risicocategorie '90%-95% LTV' van rentetabel 1 (het quotiënt van € 912.700 en € 1.000.000,- is 91,3%).

- 2.6 Op 29 juni 2023 heeft Bloem de consument 1 een e-mail gestuurd met informatie over aflossingen op een hypothecaire geldlening. In deze e-mail staat:

"(...) Bij de start van de hypotheek hebben we dit schema voor de rente en aflossingen. Wanneer we geen aflossingen doen, dan blijft dit schema van toepassing.

In de volgende mail maak ik de berekening met de verlaging van de hypotheek < 90% van de marktwaarde. Zoals [voornaam] heeft aangegeven kan dat na een week of twee. Het is goed om te weten dat elke geldverstrekker altijd de rente achteraf per maand berekend. Dus na aflossing van het bedrag is de volgende termijn die de bank incasseert lager. (...)"

- 2.7 Op 13 juli 2023 heeft Bloem de consumenten een e-mail gestuurd over enkele berekeningen die zij voor hen had gemaakt en over de rente. In deze e-mail staat:

"(...) Ik heb vanmorgen overleg gehad met [voornaam], hij zal vandaag telefonisch met jullie contact opnemen, vanwege de onvrede die bij jullie leeft.

Mijn excuses voor eerder toegezonden berekeningen met hierin onjuistheden vermeld, het is onze intentie om professioneel te handelen en correcte informatie aan onze klanten te verstrekken. Heel vervelend dat dit proces zo verloopt en begrijpelijk dat dit bij jullie onvrede geeft. Wij doen ons uiterste best om zo spoedig mogelijk alsnog de juiste offerte te krijgen, wanneer dit niet lukt zullen we het verschil in rente aan jullie vergoeden (0,1% over € 950.000,-) ad € 79,16. Na deze maand zal de extra aflossing plaatsvinden en wordt de rente 4,38%.

Zojuist heb ik gesproken met de serviceprovider, vandaag verwachten ze reactie te ontvangen en zullen ze ons hierover berichten. (...)"

- 2.8 Op 14 juli 2023 heeft Argenta de consumenten een offerte voor een hypothecaire geldlening (hierna: de hypotheekofferte) verstrekt. De hypotheekofferte betreft een annuïtaire hypothecaire geldlening van € 950.000,-, een rentevaste periode van zeventien jaar, een rente van 4,67% bij een marktwaarde van de woning van € 1.000.000,-. Voor de hypotheekofferte heeft Argenta een rentetabel van 15 augustus 2023 (hierna: rentetabel 2) gehanteerd. Volgens rentetabel 2 valt de lening in risicocategorie '90%-95% LTV'. Op 14 juli 2023 hebben de consumenten de hypotheekofferte ondertekend.

- 2.9 Op 15 augustus 2023 zijn de akte van levering van de woning en de hypotheekakte bij de notaris gepasseerd. Daarbij is de rente bepaald op 4,64% voor een rentevaste periode van zeventien jaar.

- 2.10 Op 29 augustus 2023 heeft Argenta Bloem een brief gestuurd over een aanpassing van de rente. In deze brief staat:

"(...) De lening is gepasseerd met een rente van 4,64%. Deze rente is niet juist. De juiste rente is 4,60%. Wij hebben dit inmiddels gecorrigeerd en de klant hiervan per brief op de hoogte gebracht. (...)"

2.11 Op 24 september 2023 hebben de consumenten bij Bloem per e-mail een klacht ingediend over het verloop van het advies- en bemiddelingstraject. Bloem heeft hun klacht op 18 oktober 2023 per e-mail afgewezen.

2.12 Op 26 oktober 2023 heeft Argenta Bloem een e-mail gestuurd over een verzoek van Bloem om de rente uit het renteaanbod (4,38%) te hanteren. In deze e-mail staat:

“(…) Wat heb ik gedaan?

Ik heb uw verzoek om de rentetabel van de aanvraag aan te houden intern voorgelegd. Daarbij heb ik aangegeven dat cliënten voornemens zijn om extra af te lossen op hun hypotheek. In dat geval zou de risicoklasse wijzigen naar $\leq 90\%$ van de marktwaarde. Hierdoor zou de rente dan inderdaad 4,44% worden in plaats van 4,38% en voor cliënten een groot nadeel betekenen.

Geen akkoord

Helaas moet ik u meedelen dat wij bij ons eerder ingenomen standpunt blijven met betrekking tot de rente. Onze conclusie is dat de klant de juiste rente (laagste rente van offreren en passeren) heeft gekregen. Cliënten hebben hiervoor getekend. (…)

2.13 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

2.14 De consumenten vorderen € 8.288,- van Bloem.

2.15 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat Bloem ten opzichte van hen toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. In dit verband hebben zij het volgende aangevoerd:

- a. Taxatie. De consumenten hebben Bloem gevraagd wat de gevolgen zouden zijn van een lagere taxatie van de woning. Bloem heeft toen aangegeven dat zij zich hierover geen zorgen hoefden te maken. Een lagere taxatie zou geen gevolgen hebben. Door de tegenvallende taxatie (€ 1.000.000,- in plaats van € 1.015.000,-) moesten de consumenten meer eigen geld inbrengen om in risicoklasse ‘85%-90% LTV’ te komen.
- b. Eigen geld. Bloem heeft de consumenten geadviseerd om na het passeren van de hypotheekakte zodanig veel eigen geld in te brengen dat de geldlening in risicoklasse ‘85%-90% LTV’ zou komen. Dat zou volgens Bloem geen probleem zijn. Uiteindelijk bleek dat toch niet te kunnen. Bloem heeft van tevoren niet bij Argenta geverifieerd of het inbrengen van zoveel eigen geld mogelijk zou zijn. Daardoor is de geldlening in risicoklasse ‘90%-95% LTV’ gekomen, met als gevolg een slechtere rente.
- c. Rente. Na de tegenvaller met betrekking tot de inbreng van het eigen geld heeft Bloem de consumenten geadviseerd om na het passeren van de hypotheekakte € 50.000,- af te lossen zodat de geldlening alsnog in risicoklasse ‘85%-90% LTV’ zou komen. Bloem heeft in een e-mail aan de consumenten bevestigd dat zij dan alsnog een rente van 4,38% zouden krijgen. Uiteindelijk is dat ook niet gelukt, omdat na het passeren van de hypotheekakte de risicoklasse ‘85%-90% LTV’ een hogere rente had (4,44%).

- d. Berekeningen. Gedurende het hele advies- en bemiddelingstraject hebben de consumenten te maken gehad met allerlei foute berekeningen van Bloem. De consumenten moesten elke berekening nakijken en de parameters hiervoor checken. Het heeft de consumenten veel tijd en energie gekost om tot een goed inzicht van hun toekomstige financiële situatie te komen. Dit had Bloem kunnen voorkomen als zij zorgvuldiger te werk zou zijn gegaan en goed advies zou hebben gegeven. Als Bloem de consument beter had geïnformeerd zouden zij wellicht andere keuzes hebben gemaakt bij, bijvoorbeeld, de keuze van een bank, de rentevaste periode, de inbreng van eigen geld, en dergelijke.
- e. De consumenten zijn van mening dat Bloem aansprakelijk is voor de 'slechtere' rente. Hun renteschade hebben zij op € 5.288,- gecijferd. Daarnaast willen zij dat Bloem de overeengekomen advies- en bemiddelingskosten (€ 3.000,-) aan hen terugbetaalt.

Het verweer van Bloem

- 2.16 Bloem heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of Bloem haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden en of Bloem daarom schadevergoeding aan hen moet betalen. De commissie beantwoordt beide vragen bevestigend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

- 3.2 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld – samengevat – dat Bloem haar zorgplicht heeft geschonden. Zie hetgeen hiervoor onder 2.14 en 2.15 is weergegeven. Daartegenover heeft Bloem het standpunt ingenomen dat zij haar zorgplicht *niet* heeft geschonden.
- 3.3 Met betrekking tot het klachtonderdeel over de taxatie (hiervoor weergegeven onder 2.15 onder a) heeft Bloem betwist dat zij heeft gezegd dat de consumenten zich geen zorgen hoefden te maken over een tegenvallende taxatie. Volgens Bloem blijkt dat nergens uit en is het ook niet aannemelijk dat zij een dergelijke uitlating heeft gedaan omdat zij geen garanties kan geven over de uitkomst van een taxatie. Daarenboven ontbreekt volgens Bloem het causaal verband tussen de gestelde zorgplichtschending en de schade.
- 3.4 Wat het klachtonderdeel over de inbreng van het eigen geld betreft (hiervoor weergegeven onder 2.15 onder b) heeft Bloem aangevoerd dat het haar niet kan worden aangerekend dat zij niet direct heeft vastgesteld dat een geldlening met een schuld/marktwaarde-verhouding van minder dan 90% in combinatie met de inbreng van eigen geld uit de onderneming van de consument 1 niet mogelijk was.

Bloem is van mening dat zij dat niet van tevoren kon vaststellen. In de hypotheekgids van Argenta is volgens Bloem niet te lezen hoe Argenta hiermee omgaat en een externe partij beoordeelt het zakelijk inkomen van de hypotheekaanvrager. Het is uiteindelijk aan Argenta om te beslissen welke aanvragen zij accepteert en welke niet, aldus Bloem. Daarenboven ontbreekt volgens Bloem ook bij dit klachtonderdeel het causaal verband tussen de gestelde zorgplichtschending en de schade.

- 3.5 Ter zake van het klachtonderdeel over de rente (hiervoor weergegeven onder 2.15 onder c) heeft Bloem toegelicht dat de rente op het moment van passeren van de hypotheekakte lager was (4,60%) dan de geoffreerde rente (4,67%). Volgens artikel 1.5 van de hypotheek-offerte heeft Argenta renteblad 2 toegepast, met als gevolg dat de consumenten een gunstigere rente (4,60%) kregen voor hun geldlening van € 950.000,-, die in risicoklasse '90%-95% LTV' viel. De rente van de risicoklasse '85%-90% LTV' lag volgens renteblad 2 juist hoger (4,44%) dan de rente voor deze risicoklasse volgens renteblad 1 (4,38%), aldus Bloem. Bloem betreurt deze gang van zaken, maar is van mening dat zij in dit verband geen beroepsfout heeft gemaakt. Daarnaast is zij ook met betrekking tot dit klachtonderdeel van mening dat het causaal verband tussen de gestelde zorgplichtschending en de schade ontbreekt.
- 3.6 Met betrekking tot het klachtonderdeel over de berekeningen (hiervoor weergegeven onder 2.15 onder d) heeft Bloem erkend dat zij een fout heeft gemaakt in de berekeningen voor de hypothecaire geldlening. In de berekeningen had zij per abuis de erfpacht meegenomen. Volgens Bloem heeft Argenta daarnaast een onjuiste offerte verstrekt. Nadat de consumenten hierover bij Bloem hadden geklaagd, heeft zij echter excuses aangeboden voor de foutieve berekeningen. Bovendien zijn de berekeningen en de offerte gecorrigeerd. Van een beroepsfout kan daarom in dit verband volgens Bloem geen sprake zijn.
- 3.7 Als de commissie tot het oordeel mocht komen dat Bloem haar zorgplicht wél heeft geschonden, dan is zij van mening dat de consumenten hun schade onvoldoende hebben onderbouwd. De consumenten hebben volgens Bloem niet gesteld en onderbouwd dat zij reeds een aflossing op de hypothecaire geldlening hebben gedaan en inmiddels een rente van 4,44% betalen. Daarnaast hebben zij volgens Bloem geen rekening gehouden met de belastingteruggaaf van de Belastingdienst en hebben zij het schadebedrag niet contant gemaakt. Rekening houdend met de teruggaaf van de Belastingdienst en de kapitalisatie komt Bloem uit op een schade van maximaal € 2.222,90.

Bloem diende de zorg te betrachten die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam beroepsgenoot mag worden verwacht

- 3.8 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).¹ Bij de beoordeling van de stellingen van partijen stelt de commissie voorop dat Bloem bij haar werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen. Dat volgt uit artikel 7:401 BW. Bloem dient tegenover de consumenten de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht.² Volgens 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 consumenten en hun inkomens- en vermogenspositie.³

Bloem heeft niet de zorg betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam beroepsgenoot mag worden verwacht

- 3.9 De commissie is van oordeel dat Bloem haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden en zal dat hierna toelichten.
- 3.10 De klachtonderdelen 'taxatie' en 'eigen geld' (hiervoor weergegeven onder respectievelijk 2.15 onder a en 2.15 onder b) lenen zich voor gezamenlijke behandeling. Met betrekking tot deze klachtonderdelen is voor de commissie niet komen vast te staan dat Bloem haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden. De consumenten hebben deze klachtonderdelen niet dan wel onvoldoende met bewijsstukken onderbouwd. De commissie kan daarom niet anders dan hieraan voorbijgaan.
- 3.11 Wat het klachtonderdeel 'rente' betreft (hiervoor weergegeven onder 2.15 onder c), ligt dat anders. De consument 1 heeft in dit verband ter zitting aangevoerd "dat Bloem telkens heeft toegezegd dat het 4,38% zou worden" en "dat ze dit al die tijd hebben beloofd." Onderdeel van het procesdossier is de e-mail van Bloem aan de consument 1 van 29 juni 2023, hiervoor opgenomen onder 2.6. Daarin staat: "(...) Dus na aflossing van het bedrag is de volgende termijn die de bank incasseert lager. (...)". Daarnaast is onderdeel van het procesdossier een e-mail van Bloem aan de consumenten van 13 juli 2023, hiervoor opgenomen onder 2.7. Daarin staat: "(...) Na deze maand zal de extra aflossing plaatsvinden en wordt de rente 4,38%. (...)". Tijdens de zitting heeft Bloem toegelicht "dat achter laatstgenoemde zin had moeten staan dat het om de risicoklasse ging en niet om het rentepercentage." Ook heeft Bloem tijdens de zitting toegelicht "dat zij het vanaf nu altijd anders zal doen."

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

² Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, overweging 3.4.1.

³ Zie Rechtbank Amsterdam 19 juli 2017, ECLI:NL:RBAMS:2017:5552, overweging 4.3.

De commissie begrijpt dat Bloem inmiddels kennelijk ook heeft ingezien dat zij een toezegging heeft gedaan, die zij achteraf bezien niet gestand heeft kunnen doen. De commissie heeft er begrip voor dat Bloem dat heeft gedaan omdat zij niet verwachtte dat Argenta de rente in risicocategorie '85%-90% LTV' zou verhogen, maar is tegelijkertijd van oordeel dat Bloem niet zulke harde toezeggingen had mogen doen zonder daarbij een voorbehoud te maken. Dat zij dat wel heeft gedaan is naar het oordeel van de commissie niet wat men van een redelijk handelend en redelijk bekwaam beroepsgenoot mag verwachten.

- 3.12 Met betrekking tot het klachtonderdeel 'berekeningen' (hiervoor weergegeven onder respectievelijk 2.15 onder d) geldt het volgende. Voor de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat Bloem tijdens het advies- en bemiddelingstraject enkele verkeerde berekeningen voor de consumenten heeft gemaakt. De consumenten hebben dat in de processtukken uiteengezet en het blijkt ook uit de e-mail van 13 juli 2023 van Bloem aan de consumenten, hiervoor opgenomen onder 2.7. Tijdens de zitting heeft de consument 1 bovendien een toelichting gegeven op deze berekeningen. Bloem heeft erkend dat zij enkele verkeerde berekeningen heeft gemaakt. Ook heeft zij zich bereid verklaard om tijdens de zitting met de consumenten een schikking te treffen. De consument 1 heeft ter zitting echter verklaard hiertoe niet bereid te zijn. Hoe de commissie verder met dit klachtonderdeel omgaat, is weergegeven onder 3.16. Eerst zal de commissie het causaal verband tussen de gestelde zorgplichtschendingen en de schade beoordelen.

Er is geen causaal verband tussen de zorgplichtschending en de schade

- 3.13 Bloem heeft betwist dat er causaal verband bestaat tussen de gestelde zorgplichtschendingen en de schade die de consumenten stellen te hebben geleden.
- 3.14 Causaal verband is een essentieel vereiste voor aansprakelijkheid.⁴ Bij het vaststellen van het causaal verband worden doorgaans twee fasen onderscheiden: de *vestiging* van de aansprakelijkheid (ook wel feitelijke causaliteit) en de *omvang* van de aansprakelijkheid (ook wel: juridische causaliteit). Bij de vestiging van de aansprakelijkheid⁵ gaat het erom of er feitelijk causaal verband bestaat tussen de aansprakelijkheid scheppende gebeurtenis en de schade. Er dient dus een *condicio sine qua non*-verband te zijn: beslissend is of de schade ook zonder de aansprakelijkheid vestigende gebeurtenis zou zijn ontstaan. Bij de omvang van de aansprakelijkheid⁶ wordt bepaald of alle gevolgen daadwerkelijk aan de veroorzaker kunnen worden toegerekend.

⁴ Zie ook E. Tjong Tjin Tai, 'Schadebegroting, verlies van een kans en proportionele aansprakelijkheid', *Nederlands Juristenblad* 2016, p. 2239-2244.

⁵ De feitelijke causaliteit wordt ook wel 'condicio sine qua non-verband' genoemd.

⁶ De juridische causaliteit wordt ook wel 'toerekeningsverband' genoemd. Zie artikel 6:98 BW, dat bepaalt dat slechts voor vergoeding in aanmerking komt schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend.

Uit de systematiek van het aansprakelijkheidsrecht volgt dat, wanneer de aansprakelijkheid niet gevestigd kan worden, niet kan worden toegekomen aan de toerekeningsvraag ofwel de omvangfase van de aansprakelijkheid.⁷

- 3.15 Wat het causaal verband met betrekking tot het klachtonderdeel 'rente' betreft, oordeelt de commissie als volgt. Voor zover het betoog van Bloem ziet op de hiervoor bedoelde *feitelijke* causaliteit, treft dit betoog doel. Naar het oordeel van de commissie is er geen feitelijk causaal verband tussen de zorgplichtschending en de schade. Als Bloem met betrekking tot het doorgeven van het rentepercentage en met betrekking tot haar opmerking dat na aflossing het maandbedrag lager zou zijn een voorbehoud had gemaakt, zou Argenta desondanks 4,44% hebben berekend. De schade zou dus ook zijn ontstaan zonder de zorgplichtschending. Daaruit volgt dat er geen feitelijke causaliteit is. Dit betekent dat de commissie niet toekomt aan de juridische causaliteit.

Bloem moet een deel van de advieskosten aan de consumenten terugbetalen

- 3.16 Met betrekking tot het klachtonderdeel 'berekeningen' heeft Bloem tijdens de zitting erkend dat zij gedurende het advies- en bemiddelingstraject verkeerde berekeningen voor de consumenten heeft gemaakt. Zie hetgeen hiervoor onder 3.12 is weergegeven. Gelet daarop is het naar het oordeel van de commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat Bloem aanspraak maakt op de volledige advieskosten van € 3.000,-. Zij zal daarom een deel van deze kosten aan de consumenten moeten terugbetalen. De commissie stelt dat bedrag *ex aequo et bono* vast op € 500,-.⁸ De commissie heeft hierbij meegewogen dat Bloem heeft erkend dat zij enkele verkeerde berekeningen heeft gemaakt en de bereidheid heeft getoond om met de consumenten een schikking te treffen.

Conclusie

- 3.17 De conclusie is dat Bloem haar zorgplicht heeft geschonden. Bloem moet € 500,- aan de consumenten vergoeden. De commissie zal de vordering daarom deels toewijzen.

⁷ Zie ook W.A.M. Jitan, 'Causaliteitsvereisten van wezenlijk belang in het aansprakelijkheidsrecht', VAST 2020, B-0010. Zie ook Hoge Raad 10 januari 2020, ECLI:NL:HR:2020:28.

⁸ Zie artikel 6:97 van het Burgerlijk Wetboek.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat Bloem een bedrag van € 500,- aan de consumenten vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- wijst het meer of anders gevorderde 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. 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.

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 oktober 2023, 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

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:97 BW

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.

Artikel 6:98 BW

Voor vergoeding komt slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend.

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 uitvoeren van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.
2. (...)

Artikel 7:401 BW

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