

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0600

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	11 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht hypotheekadviseur. De consument en haar ex-partner hebben de adviseur benaderd voor het afsluiten van twee hypotheeken. Volgens de consument heeft de adviseur zijn zorgplicht geschonden omdat hij haar niet voldoende heeft geïnformeerd over het hypotheektraject, de termijnen niet in acht heeft genomen en niet voortvarend genoeg heeft gehandeld waardoor de passeerdatum niet is gehaald. Hierdoor heeft de consument aan de verkopers een boete moeten betalen. De adviseur heeft de verwijten bestreden. De commissie is van oordeel dat de consument en haar ex-partner opdracht hebben gegeven aan de adviseur voor een hypotheektraject, dat bestond uit meerdere stappen die in een noodzakelijke volgorde genomen moesten worden. Hetgeen ook is gebeurd en hierover is de consument geïnformeerd. Het was ook duidelijk voor de consument dat het proces niet snel zou gaan. Hierbij heeft de adviseur geen toezegging gedaan over een einddatum. De adviseur heeft adequaat gehandeld en kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor het niet halen van de opleveringsdatum. Er is geen sprake van een zorgplichtschending en een renteververschil. De vordering tot schadevergoeding 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 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 De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. M. van der Meer, advocaat, kantoorhoudende te Amsterdam.
- 1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.4 De consument 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 Op 23 februari 2022 hebben de consument en haar ex-partner zich voor een oriënterend gesprek gewend tot de adviseur. Zij wilden hun hypotheek bij Argenta Spaarbank N.V. (hierna: Argenta) laten aanpassen.
- 2.2 Op 1 april 2022 heeft de consument opnieuw contact opgenomen met de adviseur omdat zij een woning wilde aankopen. De consument heeft de adviseur vervolgens mondeling opdracht gegeven voor een hypotheekadvies en -bemiddelingstraject. De adviseur is verder gevraagd om de bestaande hypotheek bij Argenta volledig op naam van de ex-partner te zetten en daarna te verhogen voor de uitkoop van de consument. Ook heeft de consument de adviseur gevraagd Argenta te verzoeken haar uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te ontslaan.
- 2.3 Op 2 april 2022 heeft de consument een koopovereenkomst gesloten voor een woning en ingestemd met een leveringsdatum van 29 april 2022. De consument is met de verkopers een financieringsvoorbehoud overeengekomen tot en met 3 mei 2022. In de boeteclausule staat dat een bedrag van € 1.035,- (0,3% van de koopsom van 345.000,-) verschuldigd is voor elke dag waarop de koper, na een ingebrekestelling van acht dagen, de woning niet afneemt.
- 2.4 Op 5 april 2022 heeft de adviseur documenten opgevraagd bij de ex-partner en hem per e-mail als volgt geïnformeerd:
- ‘(..) Het verkrijgen van een gewijzigde hypotheekakte is dus wat ik ga regelen voor jou echter het volledig op jouw naam krijgen van de woning middels een nieuwe eigendomsakte (dat is zo’n akte van verdeling) is iets wat jij zelf dient te regelen.’*
- 2.5 Op of omstreeks 6 april 2022 heeft de adviseur een omzettingsverzoek ingediend bij Argenta. In reactie hierop heeft de adviseur op 12 april 2022 een omzettingsvoorstel ontvangen. Het voorstel vermeldt, in dikgedrukte letters, het volgende:
- ‘Zodra de omzetting is afgerond, kunnen wij het proces hoofdelijk ontslag inclusief verhoging opstarten. Wat moet u doen? (...)’*
- 2.6 Op 13 april 2022 heeft de adviseur het omzettingsvoorstel naar de ex-partner gemaild met de volgende toelichting:
- ‘We zenden je hierbij de omzettingsofferte van Argenta. Bij Argenta moeten we 2 stappen nemen: eerst omzetten waarbij de hypotheek op jouw naam gezet wordt, daarna de verhoging aanvragen en afkoop verzekering.’*

- 2.7 Op 19 april 2022 heeft de adviseur het omzettingsvoorstel, inclusief documenten en handtekeningen van de consument en haar ex-partner, ingediend bij Argenta.
- 2.8 Op 25 april 2022 heeft de adviseur voor de consument een hypotheekaanvraag bij De Volksbank N.V. h.o.d.n. BLG Wonen (hierna: BLG) opgesteld en aan haar een financieringsopzet toegestuurd. Hiervoor was maatwerk noodzakelijk in verband met het inkomen.
- 2.9 Het financieringsvoorbehoud, dat afliep op 3 mei 2022, is door de consument niet verlengd.
- 2.10 Op enig moment is de initieel voorziene passeerdatum van 29 april verschoven naar 10 mei 2022. Op 9 mei 2022 heeft de adviseur de consument verzocht de passeerdatum uit te stellen. De adviseur geeft aan dat hij nog minimaal 2 weken nodig heeft om de gewenste financiering voor de door haar aangekochte woning rond te krijgen. De passeerdatum van 10 mei 2022 is toen verschoven naar 31 mei 2022.
- 2.11 Op 17 mei 2022 heeft BLG een rentevoorstel uitgebracht aan de consument. In dit rentevoorstel is opgenomen welke documenten BLG nodig heeft om een hypotheekofferte te kunnen aanbieden. Verder bevat het rentevoorstel een rentegarantie tot 14 juni 2022 (met een deadline). In het rentevoorstel is bepaald dat als de benodigde documenten vóór 15 september 2022 zijn ingediend bij de adviseur, BLG de rente uit het rentevoorstel ook in de hypotheekofferte zal aanbieden. Hiervoor moet het rentevoorstel wel vóór 11 juni 2022 getekend zijn ingediend bij de adviseur.
- 2.12 Op 19 mei 2023 hebben de adviseur en de consument een schriftelijke opdracht tot dienstverlening gesloten, welke op 23 mei 2022 door de consument is ondertekend. In de overeenkomst is vastgelegd wat de adviseur voor haar zal gaan doen en dat de consument zorgdraagt voor het aanleveren van documenten. Uit de van toepassing verklaarde algemene voorwaarden volgt dat er een inspanningsverplichting rust op beide partijen. Ook volgt uit de algemene voorwaarden dat de adviseur niet verantwoordelijk is voor de financiële gevolgen van het niet tijdig ter beschikking stellen van noodzakelijke gegevens en dat de opgegeven termijnen voor het uitvoeren van een opdracht bedoeld zijn als een indicatie en niet als een fatale termijn. Tot slot volgt nog uit de algemene voorwaarden dat de adviseur niet verantwoordelijk is voor het bewaken van termijnen in overeenkomsten waarbij de consument partij is, zoals termijnen van ontbindende voorwaarden in een koopovereenkomst.
- 2.13 De adviseur heeft voor zijn diensten een factuur gestuurd voor een bedrag van € 1.995,-. Deze factuur heeft de consument betaald.
- 2.14 Op of omstreeks 19 mei 2022 heeft de adviseur de conceptakte van verdeling ontvangen en op 20 mei 2022 bij Argenta ingediend. De omzetting door Argenta is vervolgens per 1 juni 2022 gerealiseerd.

- 2.15 Op 23 mei 2022 is het renteaanbod (dus tijdens de looptijd van de hypotheekofferte) door de consument ondertekend en zijn de benodigde documenten door de adviseur ingediend bij BLG. Op dezelfde dag heeft de adviseur contact opgenomen met de verkoopmakelaar en de passeerdatum verplaatst van 31 mei 2022 naar 17 juni 2022.
- 2.16 Nadat een rentevoorstel voor de hypotheekverhoging van de ex-partner uitbleef, heeft de adviseur telefonisch contact opgenomen met Argenta. Uit dit telefoongesprek kwam naar voren dat Argenta ten onrechte wachtte op afbetaling van de algehele aflossing van de bestaande hypotheek. De adviseur heeft de afdeling 'troubleshooting' binnen haar organisatie verzocht te interveniëren. Dit heeft ertoe geleid dat Argenta op 16 juni 2022 een renteaanbod heeft gedaan, welke op 17 juni 2022 door de adviseur is doorgestuurd naar de ex-partner en op 21 juni 2022 door de ex-partner is ondertekend.
- 2.17 De adviseur heeft op 16 juni 2022 aan partijen het volgende gemaild:
- 'Middels deze mail wil ik jullie op de hoogte brengen van de voortgang inzake OHA (Ontslag Hoofdelijke Aansprakelijkheid). Bij veel geldverstrekkers wordt OHA geregeld in 2 stappen: eerst de omzetting van de hypotheek (het op 1 naam krijgen) en vervolgens verhoging van de hypotheek voor uitkoop van de vertrekkende partner. De omzetting is inmiddels per 1 juni afgerond. Dat lijkt redelijk laat aangezien dossier op 18 mei compleet is aangeleverd. Echter Argenta kan dergelijke omzettingen alleen administratief verwerken per de 1^e van de maand. Maar vervolgens had er bij wijze van spreken op 2 juni een offerte uitgebracht kunnen worden voor de verhoging en dat laat zich helaas flink op zich wachten. (...)*
- Dus gisteren aan Argenta meegedeeld dat er absoluut geen sprake is van aflossing van de hypotheek en tevens gevraagd om met de grootst mogelijke spoed de verhoging van de hypotheek middels een offerte uit te brengen. Mij werd toen verteld dat we dit wellicht(!) vanaf 20 juni kunnen ontvangen... Ik vind dat eigenlijk onacceptabel en heb dan ook onze afdeling troubleshooting van De Hypothekers Associatie (het hoofdkantoor) ingeschakeld. Tijdens het telefoongesprek wat ik vanmiddag had met [naam collega] kreeg ik een mailtje dat het vandaag zou worden opgepakt.'*
- 2.18 Op 17 juni 2022 heeft de adviseur een rentevoorstel ontvangen van Argenta voor de verhoogde hypotheek op naam van de ex-partner.
- 2.19 De adviseur heeft vervolgens met Argenta gesproken over de verhoogde hypotheek van de ex-partner. Uit dit contact kwam naar voren dat zij een verwerkingstijd heeft van veertien dagen. De adviseur heeft de consument vervolgens geadviseerd om te proberen de passeerdatum van 1 juli 2022 opnieuw uit te stellen.
- 2.20 Op 24 juni 2022 heeft de adviseur de consument het volgende ge-e-mailed:

(..) 'In het telefoongesprek van vanmorgen werd mij aangegeven dat normaal gesproken (!) verwerking 14 werkdagen (!) in beslag neemt maar dat ze gaan proberen dit toch wel met de nodige spoed op te pakken. Dat is voor jou niet het bericht wat je wilt horen en passeren per 1 juli zal naar mijn idee onmogelijk worden temeer daar ook BLG nog hypotheek finaal akkoord moet krijgen. Argenta heeft er (bot gezegd) geen boodschap aan dat jij al een woning hebt aangekocht voordat OHA (Ontslag Hoofdelijke Aansprakelijkheid) heeft plaatsgevonden. (..)

Ik moet er nu ook maar eens bij zeggen dat ik vanaf het begin heb aangegeven dat je eigenlijk pas een woning kon kopen nadat OHA had plaatsgevonden maar dat heb jij tegen mijn advies niet gedaan (al begrijp ik dondersgoed dat je graag je eigen plekje wil hebben!). Toen je vervolgens wel een woning had gekocht, heb ik aangegeven de ontbindende voorwaarden zo ver mogelijk in de toekomst te willen en ook dat transport het liefst pas ergens in augustus plaats moet vinden omdat OHA nu eenmaal een verschrikkelijk langdurig traject is.

Nu weet ik ook wel dat Argenta daar 'iets' vlotter in had kunnen zijn aangezien zij al op 1 juni de omzetten akkoord hadden, maar dan nog zou het een utopie zijn dat op 17 juni transport van de [straatnaam] zou kunnen plaatsvinden. Neemt niet weg dat ik (..) dat de hypotheek voor jou heus wel finaal akkoord komt, alleen is het dus de vraag wanneer dit is. Ik kan je nu alleen maar aanraden in gesprek te gaan met de verkopers en aangeven dat jij de lasten op jou neemt die zij vanaf 17 juni (of 1 juli?) extra verschuldigd zijn omdat hun hypotheek niet wordt afgelost."

- 2.21 De consument heeft vervolgens met de verkoopmakelaar afgesproken dat de passeerdatum zal worden uitgesteld tot 1 juli 2022 en dat de consument de verkopers financieel tegemoet zou komen met een bedrag van € 34,70 per dag. Vanaf 1 juli 2022 zullen de ontbindende voorwaarden in werking treden en zal de consument per dag dat de levering niet kan plaatsvinden een boete van € 1.035,- verschuldigd zijn.
- 2.22 Op 25 juni 2022 heeft de consument de adviseur aansprakelijk gesteld voor de schade en een ingebrekestelling gestuurd. Op het verzoek van de adviseur om de schade te onderbouwen, zodat zij deze bij hun beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar kunnen melden, heeft de consument een jaar later gereageerd.
- 2.23 Op 28 en 29 juni 2022 heeft de adviseur bij de consument documenten opgevraagd om een akkoord te kunnen krijgen van BLG. Hij heeft ook laten weten dat hij een dezer dagen het bericht van Argenta verwacht dat de consument ontslagen kan worden uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. In antwoord hierop heeft de consument op 30 juni 2022 de gevraagde documenten en informatie voor BLG aangeleverd en heeft de adviseur eveneens op 30 juni 2022 het bindend aanbod van Argenta voor de verhoogde hypotheek van de ex-partner ontvangen. Een finaal akkoord van Argenta volgt dan op 4 juli 2022.

- 2.24 Op 5 juli 2022 uit BLG haar zorgen over de betaalbaarheid van de nieuwe hypotheek van de consument en vraagt aan de adviseur hoe zij de betaalbaarheid en daarmee de haalbaarheid van de hypotheek zien. De volgende dag, op 6 juli 2022 heeft de adviseur de vragen van BLG gemotiveerd beantwoord en in reactie hierop heeft BLG diezelfde dag een bindende hypotheekofferte uitgebracht, welke door de consument eveneens op 6 juli 2022 is geaccepteerd.
- 2.25 De verhoogde hypotheekakte van de ex-partner en de akte van verdeling zijn op 7 juli 2022 gepasseerd.
- 2.26 Op 8 juli 2022 heeft de adviseur aan de consument het volgende gemaild:
- ‘Afgelopen woensdag heeft BLG jou een bindend akkoord gezonden nadat ik gevraagd had of zij akkoord wilden gaan met de toezegging van de notaris dat het bedrag aan overbedeling op de rekening van de notaris blijft staan in de hoop dat OHA en jouw hypotheek wellicht op 1 en dezelfde dag kon plaatsvinden. Van mevrouw [naam notaris] notaris mail ontvangen waarin aangegeven werd dat geld uit overbedeling op hun rekening blijft staan en daar is BLG dus mee akkoord gegaan. Normaal gesproken krijg je inderdaad pas finaal akkoord nadat OHA heeft plaatsgevonden maar BLG heeft hiervoor, mede op mijn verzoek, een uitzondering voor gemaakt.’*
- 2.27 Op 11 juli 2022 is de akte van levering voor de aangekochte woning van de consument gepasseerd bij de notaris. De consument heeft hierbij een boete van € 7.730,80 (14 x € 34,70 en 7 x € 1.035,-) betaald aan de verkopers.
- 2.28 Naar aanleiding van de aansprakelijkheidstelling van de adviseur hebben partijen met elkaar gecorrespondeerd. Dit heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.
- De klacht en vordering van de consument
- 2.29 De consument vordert van de adviseur (1) vergoeding van schade voortvloeiende uit het renteverskil van het verstreken renteaanbod en haar huidige renteaanbod, (2) een schadevergoeding van € 7.730,80 vermeerderd met de wettelijke rente daarover vanaf 17 juni 2022 en (3) een terugbetaling van het door haar aan de adviseur betaalde bedrag van € 1995,-.
- 2.30 De consument is van mening dat de adviseur zich onvoldoende heeft ingespannen om de opdracht binnen een redelijke termijn uit te voeren. De adviseur is er niet in geslaagd om haar ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te bewerkstelligen voor 31 mei 2022 en de hypotheek voor haarzelf en haar ex-partner voor 17 juni 2022 te regelen. Hierdoor heeft zij haar woning niet op tijd kunnen afnemen. De afgesproken leveringsdata van 29 april en 10 mei 2022 waren inderdaad nooit haalbaar geweest, gezien de informatie die zij later in het proces heeft ontvangen, maar het niet halen van 31 mei of 17 juni 2022 wijt de consument aan een gebrek aan voortvarendheid aan de kant van de adviseur.

Hij had het hypotheek-traject veel eerder kunnen opstarten en hij had Argenta veel eerder kunnen bellen om de voortgang te controleren. De afdeling 'troubleshooting' heeft uiteindelijk pas op 15 juni 2022 contact opgenomen terwijl zij hier al op 25 mei 2022 om had gevraagd. Ook heeft zij de adviseur gevraagd de afspraak op 31 mei 2022 bij de notaris, oorspronkelijk voor het passeren van de leveringsakte van haar nieuwe woning, te wijzigen zodat zij op die dag ontslagen kon worden uit de hoofdelijk aansprakelijkheid voor de bestaande hypotheek bij Argenta. Toen de consument en haar ex-partner hiervoor op 31 mei 2022 bij de notaris waren, bleken zij hier niets van te weten. Blijkbaar had de adviseur op 18 mei 2022 niet alle benodigde stukken doorgestuurd en heeft hij niet op 25 mei 2022 gebeld met Argenta. De adviseur heeft vanaf het begin geweten van haar verzoek de zaken zo snel mogelijk te willen regelen in verband met de scheiding en de directe beschikbaarheid van haar aangekochte woning. Alleen aan 'zo snel mogelijk' is niet voldaan, aldus de consument.

- 2.31 Verder verwijt de consument de adviseur dat hij haar onvoldoende heeft geïnformeerd. Zo heeft de adviseur haar nooit laten weten dat 17 juni 2022 ook niet haalbaar was. De consument houdt de adviseur hiervoor aansprakelijk mede gezien het feit dat de adviseur deze datum met de verkoopmakelaar is overeengekomen, waar zij zelf niet bij was. De consument is vervolgens wel aangesproken om vanaf 17 juni 2022 een boete te betalen aan de verkopers.
- 2.32 Ook heeft de adviseur pas later in het proces verteld dat de consument eerst ontslagen moest worden uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de bestaande hypotheek voordat zij een nieuwe hypotheek kon afsluiten. Verder kreeg zij pas een kwartier voor het ondertekenen van de hypotheekofferte te horen van de adviseur dat zij verplicht een bouwdepot moest nemen. Door de slecht uitgevoerde diensten, heeft ze schade geleden. De schade bestaat uit de geïnde boete door de verkopers en de factuur van de adviseur, vermeerderd met de wettelijke rente daarover vanaf 14 juni 2022.

Het verweer van de adviseur

- 2.33 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 gaat de klacht over?

- 3.1 De commissie ziet zich allereerst voor de vraag gesteld of de adviseur zijn zorgplicht als hypotheekadviseur geschonden heeft en op grond daarvan gehouden is om aan de consument een schadevergoeding te betalen.

Ten tweede is de commissie gevraagd te oordelen of de adviseur een vergoeding moet betalen voor de schade voortvloeiende uit het renteverskil tussen het verstreken en het aanvaarde renteaanbod. Deze twee vragen worden door de commissie ontkennend beantwoord.

Het juridische kader

- 3.2 Om te beginnen is voor de beoordeling van de klacht van belang dat de adviseur in opdracht van de consument heeft geadviseerd en bemiddeld. Er is hiermee een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen. Op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) dient een opdrachtnemer (in dit geval de adviseur) bij de uitvoering van de opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen.¹ Dat betekent dat zij bij de uitvoering van de opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.²
- 3.3 Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur verwacht mag worden dat hij de wensen en de mogelijkheden van zijn klanten onderzoekt en passend adviseert.³ Hierbij kan er niet aan voorbij worden gegaan dat de adviseur, wat betreft de feitelijke informatie, in belangrijke mate afhankelijk zal zijn van hetgeen de consumenten zelf aan informatie aandragen.⁴ Of in het concrete geval sprake is van een zorgplicht(schending) hangt af van de omstandigheden van het geval.

Heeft de adviseur zich voldoende ingespannen om het afgesproken resultaat te bereiken?

- 3.4 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden door zich onvoldoende in te spannen om de passeerdatum van 17 juni 2022 te halen. De adviseur heeft dit verwijt gemotiveerd bestreden en ook de commissie kan uit het dossier niet opmaken dat de adviseur de termijnen en het proces niet goed heeft bewaakt. Vooropgesteld dient te worden dat op de adviseur een inspanningsverplichting rust en niet een resultaatsverplichting en aan die inspanningsverplichting heeft de adviseur voldaan. Uit de stukken blijkt dat de adviseur adequaat heeft gehandeld op de momenten dat er iets van hem werd verwacht, hetgeen heeft geresulteerd in een hypotheek op naam van de consument en een hypotheek op naam van de ex-partner. De adviseur heeft voldaan aan de opdrachten van de consument en haar ex-partner en uit de stukken blijkt niet dat de adviseur hierbij een verwijt kan worden gemaakt. De commissie is van oordeel dat de adviseur niet kan worden verweten dat (1) pas op 1 juni 2022 de omzetting geformaliseerd kon worden door Argenta, (2) BLG in het daaropvolgende acceptatietraject op 5 juli 2022 nog aanvullende stukken wilde ontvangen ten aanzien van het inkomen van de consument en (3) BLG de eerder aangeleverde stukken onvoldoende vond.

¹ De tekst van artikel 7:401 BW is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-365, te vinden op www.kifid.nl

⁴ Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-388 overweging 4.4

De hypotheekverstrekkers hebben hierin immers hun eigen acceptatiebeleid en de eindverantwoordelijkheid voor het beoordelen van de aangeleverde stukken. Het is voor de commissie niet aannemelijk dat door toedoen van de adviseur de passeerdatum van 17 juni 2022 niet is gehaald. De klacht is op dit onderdeel ongegrond.

Overige verwijten

- 3.5 De consument heeft verder nog aangevoerd dat de adviseur haar niet heeft voorzien van een duidelijk advies. Aan dit verwijt legt zij ten grondslag dat achteraf pas duidelijk werd welke stappen nodig waren om te komen tot een hypotheek op naam van de consument en hoe lang het proces zou duren. Uit de overgelegde stukken blijkt dat de adviseur op meerdere momenten in het proces de consument en haar ex-partner heeft geïnformeerd over de stappen, de stand van zaken en de noodzakelijke volgorde van de stappen om uiteindelijk te komen tot een hypotheek op naam van de consument. Vast staat dat de adviseur haar 'tot vervelens toe' heeft gewaarschuwd dat het proces niet zo snel gaat en dat is een deel van zijn rol om die verwachtingen te managen. Dat hij niet een concrete datum heeft genoemd, is hem niet te verwijten omdat hij ook afhankelijk is van andere partijen, zoals hierboven al is aangegeven.
- 3.6 Uit de stukken blijkt verder dat de adviseur de consument op 16 juni 2022 heeft laten weten dat Argenta nog meerdere dagen nodig heeft om een rentevoorstel uit te brengen voor de verhoogde hypotheek voor de ex-partner. *'Mij werd toen verteld dat we dit wellicht(!) vanaf 20 juni kunnen ontvangen'*. Naar het oordeel van de commissie had het op dat moment duidelijk moeten zijn voor de consument dat de passeerdatum van 17 juni 2022 niet haalbaar zou zijn. Het lag op de weg van de consument om vervolgens contact op te nemen met de verkoopmakelaar, hetgeen ook is gebeurd. Alles samengenomen, is naar het oordeel van de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de adviseur aan zijn informatieplicht heeft voldaan. Het klachtonderdeel is ongegrond.
- 3.7 De consument heeft nog aangevoerd dat zij pas op het allerlaatste moment is ingelicht over een verplicht bouwdepot. Uit de stukken blijkt dat in de hypotheekofferte, die zij heeft getekend, een bouwdepot is opgenomen. De commissie is van oordeel dat van een consument mag worden verwacht dat zij de aan haar verstrekte informatie aandachtig doorleest en dat zij daarover vragen stelt voordat zij deze ondertekent. In ieder geval ontslaat het in de arm nemen van een adviseur de consument niet van haar eigen verplichting om de (pre-)contractuele informatie die zij van de geldverstrekker heeft ontvangen goed door te nemen. Dat zij geen vragen heeft gesteld, is een omstandigheid die voor haar eigen rekening en risico komt. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

- 3.8 De consument heeft de adviseur ook verweten dat (1) hij haar (te) laat in het proces heeft geïnformeerd dat zij eerst ontslagen moest worden uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor haar oude hypotheek alvorens zij een nieuwe hypotheek kon afsluiten, (2) zij hem op 23 mei 2022 heeft verzocht om op 25 mei 2022 Argenta te bellen teneinde de voortgang te controleren, maar de adviseur dat heeft nagelaten te doen, en (3) hij de afspraak bij de notaris niet op haar verzoek heeft gewijzigd zodat zij op 31 mei 2022 ontslagen kon worden uit haar hoofdelijke aansprakelijkheid.
- 3.9 Wat betreft het eerste verwijt heeft de adviseur gesteld dat de consument reeds op het moment van het tekenen van de koopovereenkomst, dus op 2 april 2022, wist dat zij pas een nieuwe hypotheek zou krijgen op het moment dat zij ontslagen zou zijn uit haar hoofdelijke aansprakelijkheid. Deze stelling is door de consument niet althans onvoldoende weersproken. Uit de stukken blijkt ook dat de consument op 1 april 2022 een aanvraagformulier voor Ontslag Hoofdelijke Aansprakelijkheid heeft ingevuld en aan de adviseur heeft toegestuurd. Gelet daarop is de klacht van de consument dat de adviseur haar hieromtrent onvoldoende (tijdig) heeft geïnformeerd ongegrond.
- 3.10 De commissie is - gelet op het feit dat de adviseur de overige in 3.8 genoemde stellingen van de consument gemotiveerd heeft betwist - van oordeel dat de consument de bewijslast draagt van stelling twee en drie onder 3.8. Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (hierna: Rv) is de partij die zich beroept op een feit ook degene die bewijs moet aandragen van dat feit, tenzij dat onredelijk zou zijn. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat het in dit geval onredelijk zou zijn van de consument om te verlangen dat zij haar stellingen met bewijs onderbouwt. Zij beroept zich immers erop dat voornoemde stellingen tot rechtsgevolg hebben dat de adviseur het door haar betaalde boetebedrag moet vergoeden en zijn fee aan haar terugbetaalt. De consument draagt daarmee het bewijsrisico, zoals dat volgt uit artikel 150 Rv. De consument heeft echter geen bewijs overlegd op grond waarvan de commissie tot het oordeel kan komen dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. Zo is niet bewezen dat de consument (1) aan de adviseur zou hebben gevraagd de afspraak van 31 mei 2022 te wijzigen en (2) zij hem op 23 mei 2022 heeft verzocht om op 25 mei 2022 Argenta te bellen teneinde de voortgang te controleren. Voorts heeft de adviseur voldoende aannemelijk gemaakt dat de consument reeds op 23 mei 2022 wist althans behoorde te weten dat de passeerdatum van de hypotheekakte van 31 mei 2022 niet zou worden gehaald en om die reden niet door zou gaan. Ook de stelling van de consument dat de adviseur om voornoemde redenen het door haar betaalde boetebedrag moet vergoeden en zijn fee aan haar terugbetaalt, slaagt dan ook niet.
- 3.11 Omdat de consument niet heeft bewezen dat zij de adviseur heeft gevraagd om de afspraak van 31 mei 2020 bij de notaris te wijzigen zodat zij ontslagen kon worden uit de hoofdelijke aansprakelijkheid, kan de commissie niet vaststellen dat de adviseur ook de plicht had om haar te laten weten dat deze afspraak niet door zou gaan. De klacht is op dit onderdeel ongegrond.

- 3.12 De commissie heeft begrip voor de situatie van de consument en kan zich voorstellen dat zij veel stress heeft ervaren. Echter niet elk financieel nadeel is aan te merken als schade in juridische zin waarvoor een ander aansprakelijk kan worden gehouden. Door op 2 april 2022 een woning te kopen met een passeerdatum van 29 april 2022 en een boeteclausule heeft de consument een niet te verwaarlozen risico genomen. Deze omstandigheden liggen in de risicosfeer van de consument en kunnen niet op de adviseur worden afgewenteld.

Bestaat er een rentevershil?

- 3.13 Tijdens de procedure heeft de adviseur gemotiveerd gesteld dat er geen rentevershil bestaat tussen het verlopen renteaanbod en het nieuwe renteaanbod van de consument. Uit de stukken blijkt dat de consument dit feit ook heeft erkend. De klacht is op dit onderdeel ongegrond.

Slotsom

- 3.14 Gelet op alle omstandigheden van het geval komt de commissie tot het oordeel dat de adviseur de op hem rustende zorgplicht jegens de consument niet geschonden heeft. Op grond daarvan komt het aan de consument in rekening gebrachte boetebedrag en fee van de adviseur niet voor vergoeding in aanmerking. Ook is er geen sprake van een rentevershil. De klacht is ongegrond en de commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Nederlands recht

Burgerlijk Wetboek

Boek 7 – Bijzondere overeenkomsten

Artikel 401

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

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv)

Bewijs

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.