

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0643

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	23 juli 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Hypotheek-Huys B.V., h.o.d.n. Hypotheek-Huys Elst gevestigd te Elst, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Tekortkoming adviseur. De consumenten stellen dat de adviseur te lang heeft gewacht met het indienen van de hypotheekaanvraag, waardoor zij nu een hogere rente betalen. De adviseur betwist dat zij de aanvraag eerder had kunnen doen, onder meer omdat de aankoopprijs van de woning nog onbekend was. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de adviseur is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van de adviseur.
- 1.2 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.
- 1.3 De consumenten hebben geen (duidelijke) keuze gemaakt tussen een bindend en niet-bindend advies. Ze hebben twee verschillende klachtformulieren ingediend, waarbij zij op het ene formulier hebben gekozen voor een bindend advies en op het andere voor een niet-bindend advies. Het is de commissie daarom onduidelijk waar de consumenten voor kiezen. Het gevolg hiervan is dat de uitspraak niet bindend is en partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben een overeenkomst van opdracht gesloten met de adviseur, omdat zij de wens hadden een nieuwe woning aan te kopen en hiervoor een hypothecaire geldlening nodig hadden.

- 2.2 Op 3 februari 2022 heeft een oriëntatiegesprek plaatsgevonden. Tijdens dit gesprek is een “hypotheekrapport” opgesteld. Daarin is uitgegaan van een totale hypothecaire geldlening van € 132.975,-, bestaande uit twee leningdelen en uitgaande van rentepercentages van 1,73% en 1,88% voor 20 jaar. Verder staat in dit rapport het volgende:

“(...) De inhoud van dit rapport is gebaseerd op de door u aangeleverde gegevens/informatie. Doorrekening van deze gegevens heeft als basis de huidige wet- en regelgeving. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. (...)”

- 2.3 Op 11 februari 2022 is de koopovereenkomst voor de nieuwe woning ondertekend.
- 2.4 Op 16 februari 2022 heeft de adviseur een hypotheekaanvraag ingediend bij Nationale Nederlanden (hierna: de bank).
- 2.5 Uiteindelijk is de hypothecaire geldlening verstrekt tegen rentepercentages van 2,15% en 2,3% voor 20 jaar.

De klacht en vordering

- 2.6 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 20.000,-.
- 2.7 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De adviseur heeft de hypotheekaanvraag niet direct na het oriëntatiegesprek naar de bank verzonden, maar heeft dat pas twee weken later gedaan. Hierdoor was de rente inmiddels gestegen. De maandlasten zijn hierdoor gestegen van € 275,- naar € 350,-. De consumenten vorderen vergoeding van dit verschil voor een periode van 20 jaar.

Het verweer

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

3. De beoordeling

- 3.1 De vraag die voorligt is of de adviseur is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen door de hypotheekaanvraag niet direct na het oriëntatiegesprek in te dienen. Naar het oordeel van de commissie is hiervan geen sprake. Dit leidt ertoe dat zij ook niet schadeplichtig is jegens de consumenten. Deze beslissing zal hierna worden toegelicht.

Juridisch kader

- 3.2 De rechtsverhouding tussen de consumenten en de adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht. Bij de uitvoering van deze opdracht heeft de adviseur ten behoeve van de consumenten een zorgplicht. In de rechtspraak is de inhoud van deze zorgplicht ingevuld.

Een adviseur moet tegenover haar opdrachtgevers (in dit geval de consumenten) de zorg betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.¹

- 3.3 Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat zij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat zij de financiële belangen van haar cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat zij haar cliënten zorgvuldig adviseert. De adviseur moet daarbij informatie inwinnen bij de consumenten omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden om zich ervan te verzekeren dat de door haar verstrekte adviezen aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de consumenten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag verder worden verwacht dat zij de consumenten zodanig informeert over de gevolgen van haar keuze, dat zij een weloverwogen beslissing kan nemen.²

Is de adviseur tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen?

- 3.4 De adviseur heeft aangevoerd dat zij de hypotheekaanvraag niet eerder had kunnen doen, omdat de koopsom van de woning nog niet bekend was en er daarnaast onduidelijkheid bestond over het inkomen van (een van) de consumenten. De consumenten hebben dit op zichzelf niet betwist, maar stellen zich op het standpunt dat de bank heeft bevestigd dat de hypotheekaanvraag ook zonder deze gegevens gedaan had kunnen worden. Ondanks herhaaldelijk daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, hebben de consumenten dit standpunt verder niet toegelicht of onderbouwd.
- 3.5 De commissie kan dan ook niet vaststellen dat de adviseur de hypotheekaanvraag eerder had kunnen doen. Voor zover de adviseur de hypotheekaanvraag al zonder gegevens over de koopprijs van de woning en het inkomen van de consumenten had kunnen doen, acht de commissie het niet onredelijk dat de adviseur dit niet heeft gedaan. De adviseur kon immers pas goed bepalen welke hypotheekaanvraag passend zou zijn voor de consumenten op het moment dat duidelijk was welk bedrag de consumenten wilden lenen en welk bedrag zij konden lenen. Dit kon zij pas goed bepalen op het moment dat de koopprijs van de woning en het inkomen van de consumenten bekend waren. De koopprijs van de woning was op 11 februari 2022 bekend en de adviseur heeft onweersproken gesteld dat op dat moment ook meer duidelijkheid kwam over het inkomen van de consumenten. De hypotheekaanvraag is vervolgens op 16 februari 2022 ingediend. De adviseur heeft tevens onweersproken gesteld dat de rente in de periode tussen 11 februari 2022 en 16 februari 2022 niet is gestegen. Daarmee is de adviseur naar het oordeel van de commissie niet tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen.

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

² Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0886A, 2023-0363 en 2024-0012, te vinden op www.kifid.nl.

- 3.6 Daarbij merkt de commissie overigens nog op dat uit de e-mail van de adviseur van 21 maart 2022 volgt dat de verhoging van de rente deels ook het gevolg is van een andere schuldmarktwaaardeverhouding dan werd verwacht, omdat de woning van de consumenten op een lager bedrag werd getaxeerd. Ook dit is door de consumenten niet betwist.
- 3.7 Gezien het voorgaande is geen sprake van een tekortkoming aan de zijde van de adviseur. De vordering wordt afgewezen.

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 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