

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0108

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	11 februari 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	De Hypotheker Dordrecht Johan de Wittstraat, gevestigd te Dordrecht, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Gedeeltelijk niet-behandelbaar en voor het overige vorderingen afgewezen

### Samenvatting

De consumenten hebben de adviseur ingeschakeld voor aankoopbemiddeling en hypotheekadvies in verband met het kopen van een woning. Zij stellen dat de adviseur op meerdere punten is tekortgeschoten in haar dienstverlening. De commissie is van oordeel dat de klachtonderdelen die zien op de rol van de adviseur als aankoopbemiddelaar niet behandelbaar zijn. De klachtonderdelen die wel behandelbaar zijn, zijn door de consumenten onvoldoende onderbouwd. De vorderingen worden 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 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 De adviseur voert naast werkzaamheden als hypotheekadviseur ook werkzaamheden uit als aankoopbemiddelaar.
- 2.2 De consumenten hebben de adviseur benaderd voor bemiddeling bij de aankoop van een woning en advies- en bemiddeling bij het financieren van de nog aan te kopen woning. Op 25 januari 2024 heeft een oriëntatiegesprek plaatsgevonden, waarbij de consumenten twee opdrachten tot dienstverlening hebben ondertekend. Eén voor de aankoopbemiddeling en één voor het hypotheekadvies.

- 2.3 De consumenten hebben op 8 februari 2024 een woning bezichtigd. Diezelfde dag hebben zij aan de adviseur kenbaar gemaakt interesse te hebben in deze woning. De adviseur is op 12 februari 2024 naar de woning gaan kijken met een aannemer. Een bod uitbrengen op de woning kon tot 15 februari 2024 12.00 uur.
- 2.4 Op 14 februari 2024 heeft de adviseur een terugkoppeling gegeven van haar bezoek aan de woning met de aannemer.
- 2.5 Op 15 februari 2024 heeft de adviseur aan de consumenten bevestigd een bieding uit te brengen voor een koopprijs van € 385.000,- zonder voorbehoud van financiering en zonder voorbehoud van een technische keuring. Het bod is dezelfde dag geaccepteerd.
- 2.6 Op 22 februari 2024 heeft de adviseur een adviesrapport uitgebracht.
- 2.7 De consumenten hebben de koopovereenkomst ondertekend op 26 februari 2024 op het kantoor van de adviseur.
- 2.8 Op 4 maart 2024 heeft een technische keuring plaatsgevonden. In het rapport van de keurder is opgenomen dat de woning verschillende gebreken vertoont. Op 10 maart 2024 hebben de consumenten hun zorgen geuit naar de adviseur over de uitkomst van de bouwkundige keuring en de kosten voor het herstellen van de geconstateerde gebreken. De adviseur heeft daarop geprobeerd te onderhandelen met de verkopers over een korting op de koopprijs. Dat is echter niet gelukt.
- 2.9 Op woensdag 17 april 2024 is er telefonisch contact geweest tussen de consumenten en de adviseur waarbij is besproken dat er een keuze kan worden gemaakt om de verbouwing van de woning wel of niet mee te nemen in de financiering.
- 2.10 Voor de hypotheekaanvraag is opdracht gegeven om een taxatierapport uit te brengen. De consumenten hebben de adviseur op 19 april 2024 per e-mail vragen gesteld over de stand van zaken, de opties voor de hypothecaire geldlening, de voortgang met de aannemer en de kosten die in rekening zijn gebracht voor de aankoopbemiddeling.
- 2.11 In reactie daarop heeft de adviseur de consumenten onder meer laten weten dat de taxatie rond is en dat het plan is om in overeenstemming met wat er met de consumenten is besproken een hypothecaire geldlening aan te vragen, zonder daarin de verbouwing mee te nemen. De verbouwing kan dan, naar keuze van de consumenten, met krediet of met eigen geld worden gefinancierd. Zodra de consumenten duidelijk hebben gemaakt welk bedrag zij precies willen lenen kan de hypotheek aangevraagd worden.
- 2.12 Op 22 april 2024 heeft de adviseur een renteaanbod aangevraagd bij Lloyds Bank plc. Als back-up heeft de adviseur ook een renteaanbod aangevraagd bij Lot Hypotheken B.V.

2.13 De consumenten hebben op 23 mei 2024 een klacht ingediend bij de adviseur over het verloop van het gehele aankoopproces en de adviseur verzocht de extra financiële lasten die de aankoop met zich brengt te vergoeden. De adviseur heeft op 27 mei 2024 gereageerd op de klacht. Verdere correspondentie heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

*De klacht en vordering*

2.14 De consumenten stellen dat de adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in haar dienstverlening. Zij voeren daartoe het volgende aan.

- De adviseur heeft na haar bezoek aan de woning aangegeven dat de woning in goede staat was. Uit het bouwkundig rapport bleek dat met name de aanbouw en de badkamer in slechte staat waren. Ook zouden er problemen met de fundering kunnen zijn. Zij hebben hierdoor extra kosten moeten maken van meer dan € 20.000,-. De consumenten hebben uitdrukkelijk aangegeven dat zij een technische keuring belangrijk vonden. De keuring heeft echter niet tijdig plaatsgevonden. Zij konden hierdoor geen goed geïnformeerde keuze maken. Daarnaast was er in de koopovereenkomst geen dekking opgenomen voor de gebreken die later aan het licht kwamen.
- De communicatie van de adviseur was gebrekkig. Er werd vaak laat en onvolledig gereageerd en beloftes zijn niet nagekomen. Dit heeft tot frustratie en onzekerheid geleid.
- De adviseur trad op als hypotheekadviseur en aankoopbemiddelaar, wat een belangenconflict met zich brengt. Deze dubbele rol heeft geleid tot situaties waarin het persoonlijke belang van de adviseur of dat van haar relaties mogelijk heeft geleid tot beslissingen die niet in het belang van de consumenten waren. Een voorbeeld hiervan is de relatie met de aannemer die betrokken was bij de inspectie en verbouwing van de woning.
- In weerwil van eerdere toezeggingen heeft de adviseur nagelaten concrete stappen te nemen om te adviseren of assisteren bij het verkrijgen van aanvullende financiering voor de hogere verbouwingskosten. Hierdoor waren de consumenten genoodzaakt financiering te regelen via familie.
- Tot slot heeft de adviseur zonder voorafgaande toestemming of kennisgeving persoonlijke en financiële informatie van de consumenten doorgestuurd naar een Lot Hypotheken B.V. voor de hypotheekaanvraag. Dit is een schending van hun privacy en heeft de controle over hun financiële beslissingen geschaad. De consumenten hadden hierbij betrokken moeten worden.

2.15 De consumenten hebben schade geleden door de tekortkoming van de adviseur. De geraamde kosten voor de verbouwing bedroegen € 15.000,-. De werkelijke kosten zijn opgelopen tot meer dan € 50.000,-.

De lening van familie legt daarnaast een precare financiële last op de consumenten. De consumenten voeren ook aan dat zij immateriële schade hebben geleden door de stress en het emotioneel ongemak die zij in het traject hebben ervaren. De consumenten vorderen een schadevergoeding van € 15.000,-.

*Het verweer*

- 2.16 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**

*Behandelbaarheid van de klacht*

- 3.1 Voordat de commissie inhoudelijk ingaat op de klacht, merkt de commissie op dat de klacht van de consumenten slechts gedeeltelijk in behandeling is genomen. In vraag 1 van het reglement is opgenomen waarover een consument bij Kifid kan klagen:

*“Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:*

*a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;*

*b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een levensverzekering met pensioenclausule. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;*

*c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.*

*(...) We behandelen ook:*

*a. klachten over het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).”*

- 3.2 De commissie stelt vast dat de klacht van de consumenten ziet op het handelen van de adviseur in hoedanigheid van aankoopbemiddelaar en tevens hypotheekadviseur. In dat kader zijn twee opdrachten tot dienstverlening getekend: een voor de aankoopbemiddeling en een voor het hypotheekadvies. Voor zover de klacht van de consumenten ziet op de aankoopbemiddeling is de klacht niet-behandelbaar. Aankoopbemiddeling is geen financiële dienst.

Dat betekent dat de hiervoor onder 2.14 weergegeven klachtonderdelen die gaan over het advies over de staat van de woning, het plaatsvinden van een technische keuring, het opstellen van het koopcontract en het inschatten van de kosten voor de verbouwing niet behandelbaar zijn. Dit zijn werkzaamheden die zijn uitgevoerd door de adviseur in hoedanigheid van aankoopbemiddelaar.<sup>1</sup>

- 3.3 Adviseren over financiële producten, zoals een hypothecaire geldlening, is wel een financiële dienst. Dit volgt uit artikel 1:1 onder *financiële dienst* onder b. van de Wet op het financieel toezicht. Dat betekent dat de klacht wel behandelbaar is voor zover de klacht ziet op het adviseren over een financieel product. Dat betekent dat de klachtonderdelen over belangenverstrengeling en het gebrek aan advies voor een aanvullende financiering wel behandelbaar zijn. Kifid behandelt ook klachten over het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De klacht over het delen van gegevens met Lot Hypotheken B.V. is daarom ook behandelbaar. De commissie zal hierna ingaan op deze klachtonderdelen.

#### *Belangenverstrengeling*

- 3.4 De commissie stelt voorop dat de opdracht tot dienstverlening voor het hypotheekadvies moet worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Volgens artikel 7:401 BW dient een opdrachtnemer de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dat houdt in dat de adviseur bij de uitvoering van de opdracht zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.<sup>2</sup>
- 3.5 Dat brengt onder meer mee dat de adviseur bij de uitvoering van de opdracht handelt in het belang van de consumenten. Daaruit volgt ook dat zij belangenverstrengeling dient te voorkomen. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat in dit geval sprake is geweest van een verstrengeling van belangen. Dat de adviseur de rol van aankoopbemiddelaar én de rol van hypotheekadviseur vervulde, is op zichzelf onvoldoende om tot die conclusie te komen.
- 3.6 Voor zover de consumenten hebben onderbouwd dat sprake is van belangenverstrengeling door erop te wijzen dat de partner van de adviseur is betrokken bij de verbouwing van de woning, stelt de commissie vast dat deze omstandigheid betrekking heeft op de rol van de adviseur als aankoopbemiddelaar. Gelet op de overwegingen 3.1 tot en met 3.3 is de klacht niet-behandelbaar voor zover de klacht gaat over de rol van de adviseur als aankoopbemiddelaar. De commissie gaat daarom niet in op deze stelling.

---

<sup>1</sup> GC Kifid nrs. 2021-0835; 2022-0015 en 2024-0511.

<sup>2</sup> Hoge Raad 6 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:CA1725.

#### *Aanvullende financiering*

- 3.7 De consumenten stellen verder dat de adviseur, ondanks toezeggingen, heeft nagelaten om hen te helpen bij het verkrijgen van aanvullende financiering. Zij stellen hierdoor nadeel te hebben geleden omdat zij genoodzaakt waren bij familie een lening af te sluiten.
- 3.8 Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten deze stelling onvoldoende onderbouwd. Uit de stukken blijkt niet dat de adviseur heeft toegezegd te zullen helpen bij het verkrijgen van aanvullende financiering voor de verbouwing. Wel blijkt uit mailverkeer dat de keuzemogelijkheid om de verbouwing van de woning mee te nemen in de hypothecaire geldlening onderwerp van gesprek is geweest. Daarbij is gesteld dat de verbouwing naar keuze van de consumenten met krediet of eigen geld kan worden gefinancierd. Dat de consumenten nadien hun wens om aanvullende financiering te verkrijgen voor de verbouwing aan de adviseur kenbaar hebben gemaakt, is niet gebleken. Ook hebben de consumenten niet onderbouwd welk nadeel zij in dit verband hebben geleden. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

#### *Het versturen van gegevens naar de kredietverstrekker*

- 3.9 Tot slot stellen de consumenten dat de adviseur hun privacy heeft geschonden door zonder overleg een renteaanbod aan te vragen bij Lot Hypotheken B.V. en daarbij hun persoonlijke informatie mee te sturen. Zij zijn hierdoor geschaad in hun privacy en in de controle over hun financiële beslissingen.
- 3.10 De commissie volgt die stelling niet. Het is in het belang van de consumenten dat de adviseur een backup aanvraag heeft gedaan bij Lot Hypotheken voor het geval de aanvraag bij Lloyds Bank niet zou slagen. De adviseur heeft de consumenten hierover geïnformeerd. Zij hebben daarop dat moment geen bezwaar tegen gemaakt. Verder hebben de consumenten niet duidelijk gemaakt hoe de controle over hun financiële beslissingen door het opvragen van het renteaanbod is geschaad. Het ging slechts om het opvragen van een renteaanbod, met als doel de consumenten een extra optie te bieden. De consumenten hadden nog altijd de vrijheid om zelf te kiezen of zij op dat aanbod zouden ingaan. Het klachtonderdeel is daarom ongegrond.

#### *Conclusie*

- 3.11 Gelet op de voorgaande overwegingen is de conclusie dat de klacht gedeeltelijk niet-behandelbaar is en dat de klacht voor het overige ongegrond is. Voor het toewijzen van de vorderingen is geen grond.

#### 4. De beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht niet-behandelbaar voor zover de klacht ziet op de aankoopbemiddeling; en
- wijst de vorderingen af.

*Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. 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 2024, 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)