

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0289

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	9 april 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen: de consumenten
Tegen	Bakker Verzekeren Hypotheken en Financieel Advies B.V., gevestigd te Dordrecht, verder te noemen: de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies. De consumenten hebben een woning gekocht zonder voorbehoud van financiering. Zij hebben niet het gewenste bedrag kunnen lenen en hebben daardoor een significant bedrag aan eigen vermogen moeten inbrengen om de aankoop van de woning door te kunnen laten gaan. De consumenten stellen hierdoor schade te hebben geleden en stellen de adviseur daarvoor aansprakelijk. De adviseur heeft volgens de consumenten verwachtingen gewekt over de haalbare financiering welke niet zijn uitgekomen. De commissie heeft geoordeeld dat de adviseur is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening. Als gevolg daarvan is hij gehouden een deel van de advieskosten aan de consumenten terug te betalen. Tot meer kan de adviseur niet worden gehouden omdat de door de consumenten gestelde schade niet toewijsbaar is. 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 19 februari 2025. De consumenten en de adviseur namen daaraan deel. De adviseur werd vertegenwoordigd door [naam 3] en bijgestaan door mr. J. Kopp, advocaat te Utrecht.
- 1.3 De consumenten hebben gekozen voor een bindend advies. De adviseur was ten tijde van het indienen van de klacht door de consumenten bindend aangesloten. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben zich tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering voor een woning. Op 2 februari 2024 heeft het intake-gesprek plaatsgevonden.
- 2.2 De overeenkomst van opdracht is ondertekend en gedateerd op 7 februari 2024. Daarop staat vermeld dat de opdracht aan de adviseur inhoudt: advies en bemiddeling op het gebied van hypotheek/lening; op het gebied van levensverzekeringen en aankoop-begeleiding. De overeengekomen adviesvergoeding is € 3.000,-.
- 2.3 Voor zover relevant volgt hieronder een weergave van de daaropvolgende correspondentie tussen partijen.

E-mailbericht van de adviseur van 6 februari 2024:

'Bedankt voor het fijne en verhelderende overleg samen met je ouders/schoonouders. En ook fijn dat ik aan de slag mag gaan voor jullie om alles helder en klaar te hebben voor het bod op tafel kan worden gelegd zonder voorbehoud van hypotheek.'

E-mailbericht van de consumenten van 6 februari 2024:

'Bij deze alle gevraagde stukken bijgesloten.

(...)

Voor nu gaan we uit van een annuïteiten hypotheek tegen 10 jaar vast. Ik hoor graag van je of er nog iets ontbreekt.'

E-mailbericht van de adviseur van 12 februari 2024:

'De 1e opzet is om jullie een beeld te geven van het hypotheekplaatje en is het vertrekpunt voor de verfijning. Met de nieuwe gegevens ga ik verder verfijnen tot de hypotheek die jullie wensen i.c.m. de geldverstrekkers die beide inkomens van [naam vrouw] meeneemt. Ik word a.s. Woensdag geopereerd (...) en ben tot Maandag out of order voor afspraken. Ik ga natuurlijk wel verder aan jullie plan:

- Max hypotheek met de juiste inkomens wordt; € 1.250.000,- A € 1.300.000,-*
- Ik ben nu de geldverstrekker aan het zoeken die mij de garantie geeft beide inkomens van [naam vrouw] mee te nemen. (...)*

E-mailbericht van de consumenten van 12 februari 2024:

'Wij verwachten 26 of 27 februari weer te gaan bezichtigen en, indien we nog steeds enthousiast zijn over het huis, willen dan heel snel kunnen schakelen. Is het voor jou mogelijk om eind volgende week één of twee offertes op tafel te hebben liggen? Dan kunnen wij met een gerust hart zonder voorbehoud van financiering een bod uitbrengen. (...)

E-mailbericht van de adviseur van 13 februari 2024:

*'Een offerte voor aankoop is geen optie. Als ik aangeef dat jullie zonder voorbehoud een bod uit kunnen brengen dan heb ik dat voor 100% uitgezocht.
1: dan kunnen jullie inderdaad 1.3 lenen (uiteraard wel met een doel = verbouwen/verduurzamen) (...)*

E-mailbericht van de consumenten van 26 februari 2024:

*'We hebben inmiddels de bevestiging dat we het huis volgende week maandag gaan bezichtigen.
• Kun jij bevestigen dat wij tot EUR 1.300.000,- kunnen lenen?
• Dat wij zonder financieringsvoorbehoud kunnen bieden (de taxatiewaarde op ten minste de hoogte van het aankoopbedrag is geen probleem).'*

E-mailbericht van de adviseur van 5 maart 2024:

*'Gelijk even alles weer 100% doorberekend; met de kennis van de geldverstrekkers op dit moment met de max van 48 uur.
Hypotheek max:
• [naam man] € 845.000,--
• [naam vrouw] € 260.000,--
• Zorg contract is 40 uur per week = 28 uur mee te nemen. = € 2.965,20 = € 160.000,--
Totaal hypotheek = € 1.265.000,--
Bovenstaande is een zekerheid.'*

Whatsapp-bericht van de consumenten van 13 maart 2024:

'(...) het ziet er naar uit dat wij gaan bieden. Dubbel check: wij kunnen zonder financieringsvoorbehoud de vraagprijs bieden?'

Whatsapp-bericht van de adviseur van 14 maart 2024:

'(...) mooi! Ja hoor en je kan mijn mail aanhouden... ben benieuwd!'

E-mailbericht van de consumenten van 15 maart 2024:

'We gaan naar alle waarschijnlijkheid morgen een bod uitbrengen op het huis. Ik heb nog even gekeken naar de verschillende hypotheekconstructies en wil toch ook graag straks een offerte zien van een geldverstrekker die het SVB loon wel meeneemt (die 1.265.000 zekerheid die jij hieronder noemt).'

E-mailbericht van de adviseur van 15 maart 2024:

'De lasten en rente zijn sterk afhankelijk van de taxatiewaarde; daarnaast is een bouwdepot vaak niet 100% waarde verhogend zodat ook hierbij de taxatie lijdend is om jullie van de juiste informatie te voorzien. De beste keuze is hypotheek max op basis van jullie inkomens en rest elders. Dan is er de max aan flexibiliteit en keuze van de geldverstrekkers. Kortom deze mail is voor mij op dit moment te vroeg en kan ik pas invullen na de taxatie. In de bijlage hypotheek op basis 100% marktwaarde € 1.100.000,-'

- 2.4 De consumenten hebben op 29 maart 2024 een bod uitgebracht op de woning van € 1.160.000,- zonder voorbehoud van financiering. Dat bod is geaccepteerd.
- 2.5 Vervolgens volgt, voor zover relevant, de volgende correspondentie tussen partijen.

E-mailbericht van de consumenten van 8 april 2024:

'(...) de taxatie zit net boven de aankoop prijs, dus dat zit gelukkig goed! Daarnaast is ook al een voorschot genomen op de renovatie, waarna het huis rond de € 1.500.000,- zou moeten uitkomen (uiteeraard na een nieuwe taxatie na de verbouwing te hebben gedaan). Nu is het zaak dat er een aantal scenario's uitgewerkt worden. De doelstelling is om uit te zoeken wat wij maximaal kunnen lenen, en tegen welk voorwaarden (gekeken naar zowel hypotheekrente als aflossingsmogelijkheden en uiteraard wat de netto maandlasten zouden)
(...)

Wat is de beste rente op dit moment? Argenta heeft een rente van 4.17% staan (10 jaar vast). Misschien goed om toch nog een keer te shoppen?'

E-mailbericht van de adviseur van 15 april 2024:

*'Hierbij de berekeningen opgemaakt naar aanleiding van jullie vragen:
Berekening 1 = 10 en 20 jaar gebaseerd op jullie inkomen beiden zonder depot en zorg contract.
(...)
• Zie overzicht 1 / 10 jaar in de bijlage; ik shop totdat er een besluit valt.'*

E-mail bericht van de consumenten van 15 april 2024:

*'In voorbereiding op ons gesprek morgen:
1. Het is voor mij niet duidelijk wat wij maximaal kunnen lenen (mijn eerste vraag)?'*

(...)

Ik zie in de berekeningen een bedrag van € 1.150.000? Waar komt deze vandaan?

2. Ook vraag 2 is niet beantwoord: wat kunnen wij maximaal lenen waarin het zorgcontract wordt meegenomen? Ik zie in de berekeningen een bedrag van € 1.265.000 wat ik bij de eerste berekening ook al heb gezien. Dit zou na aanpassing salaris [naam vrouw] toch hoger moeten zijn?

(...)

3. Je geeft aan dat de beste rente op dit moment 4,13% is, maar zonder dagrente. Ik denk dat het toch aantrekkelijk is om te kijken naar een aanbieder die wel een dagrente biedt. Juist dat dekt de onvoorspelbaarheid nogal in, toch?

- 2.6 Op 16 april 2024 hebben de consumenten de koopovereenkomst voor de woning getekend. Daarin staat opgenomen: de koopsom ten bedrage van € 1.160.000,-; de leveringsdatum van 1 augustus 2024 en een boetebeding voor de consumenten bij het ontbinden van de koop van 10% van de koopprijs.
- 2.7 Daarna geeft het dossier, voor zover relevant, blijk van de volgende correspondentie tussen partijen:

E-mailbericht van de consumenten van 28 april 2024:

'Even los van wanneer je de aanvraag gaat verzorgen, willen wij toch heel graag weten wat we maximaal kunnen lenen op basis van ons (in [naam vrouw] geval toekomstige) inkomen. Mocht dit alleen duidelijk worden door middel van het indienen van de aanvraag, dan stel ik voor gewoon met de aanvraag te beginnen. We gaan immers toch voor een aanbieder met een dagrente, dus denk dat het niet nodig is om tot midden juni te wachten?'

E-mailbericht van de adviseur van 2 mei 2024:

*'De 1e offertes zijn aangevraagd bij de dagrente partners: (...).
Daarnaast ook nog Bij Bouwe gezien de actuele rente stand; je weet maar nooit.
Aanvraag levensverzekering zit in de mail ter acceptatie.'*

E-mailbericht van de adviseur van 17 mei 2024:

*'Argenta = 90% marktwaaarde. Bij Bouwe helemaal niet; verstrekking te hoog.
Ik ben me naast de dagrente partijen ook aan het richten op een back up partij voor de max hypotheek; daarom ook offerte Florius dit tot max 95% waarde gaan = € 1.116.250,-- (...).'*

E-mailbericht van de adviseur van 22 mei 2024:

'(...) NIBC gaat verder dan tot op heden de andere geldverstrekkers die of niet met een offerte komen of maar tot 95/90 % gaan van de marktwaarde. Hun maximale verstrekking is 1.500.000,- maar nooit meer dan de marktwaarde.'

E-mailbericht van de consumenten van 22 mei 2024:

'(...) Een beetje verwarrend, want een tijd geleden stuurde je ons dit:

(...)

Gelijk even alles weer 100% doorberekend; met de kennis van de geldverstrekkers op dit moment met de max van 48 uur.

Hypotheek max:

- [naam consument] € 845.000,-*
- [naam consument] € 260.000,-*
- Zorg contract is 40 uur per week = 28 uur mee te nemen. = €2.965,20 = € 160.000,--*
- Totaal hypotheek = € 1.265.000,--*
- Bovenstaande is een zekerheid.'*

E-mailbericht van de adviseur van 22 mei 2024:

'Er zijn 2 uitdagingen bij een hypotheek:

- Hoeveel hypotheek op inkomen maximaal.*
- Hoeveel hypotheek op marktwaarde; een depot geeft een hogere marktwaarde en kan daarom wellicht voor een deel worden meegenomen (NIBC).*

Met deze 2 uitdagingen samen kom je tot het plaatje waar nu mee aan het werk zijn. De mail die je meestuurt is hoeveel hypotheek op inkomen.'

E-mailbericht van de consumenten van 27 mei 2024:

'Zijn er naast ING, NIBC en Munt nog andere aanbieders waar we op moeten inzetten? Het aantal opties lijkt nogal karig en de tijd begint wel te dringen.'

E-mailbericht van de adviseur van 28 mei 2024:

'(...) Een aantal geldverstrekkers verstrekken of geen 100% marktwaarde of max hypotheek. (...) Ik blijf de banken monitoren die zo dicht mogelijk bij ons wensenlijstje uitkomt. Dagelijks.'

Whatsapp-bericht van de consumenten van 7 juni 2024:

'We zijn inmiddels weer een week verder (...) en hebben nog geen update van je gezien. We weten nu nog steeds niet wat we maximaal kunnen lenen wat best wel vervelend begint te worden.'

Daarnaast is er een mogelijkheid om eerder de sleutel (overdracht) te krijgen, (...).'

Whatsapp-bericht van de adviseur van 7 juni 2024:

'ING wordt nu beoordeeld, verwacht daar volgende week reactie op. NIBC offerte begin volgende week. (...) Ja met de sleutel even wachten.'

Whatsapp-bericht van de consumenten van 11 juni 2024:

'Er staan nog te veel dingen open (sinds 29 mei) en de communicatie is ronduit slecht. We gaan hoogstwaarschijnlijk eerder de overdracht doen i.v.m. beschikbaarheid sloopbedrijf en ik wil graag deze week duidelijkheid over maximaal te lenen bedrag. Even voor de goede orde: op basis van jouw advies van 14 maart hebben wij een bod gedaan zonder voorbehoud van financiering. Dan is het best wel stressvol als je op 11 juni, 3 maanden later, nog altijd geen duidelijkheid hebt.'

2.8 Daarna volgt verdere e-mailcorrespondentie tussen partijen, waarbij de consumenten vragen hebben over de voortgang; de aan te leveren stukken en informatie; de ontvangen offertes en de voorwaarden van enkele kredietverstrekkers. Ook beklagen de consumenten zich over de gang van zaken bij de adviseur.

2.9 Op 22 juni 2024 hebben de consumenten de adviseur als volgt bericht:

'De twee offertes die binnen zijn, zijn qua hoogte te laag en niet wat jij ons hebt voorgehouden.'

Op 24 juni 2024 heeft de adviseur voor zover relevant geantwoord:

'Aanvraag NN en (de anderen ook) zijn maatwerk; eerst renteaanbod en dan de beoordeling voor de max hypotheek.'

Waarop de consumenten onder meer hebben geantwoord:

'Ik was in de veronderstelling (door jou bevestigd) dat we eerst naar max hypotheek gingen kijken en pas daarna naar de rente (variabele, dagrente, etc.)? Waarom is dit nu omgedraaid?'

Op 19 juli 2024 bericht de adviseur:

'De toets rente is nu 5% bij duren korter dan 10 jaar, vandaar dat de maximale hypotheek op dit moment lager is dan de 10 jaar rente (dit is een variabele factor).'

Waarop de consumenten nog die dag, voor zover relevant, hebben geantwoord:

'Zoals gezegd heb jij eerder bevestigd dat de hoogte van de lening volstrekt losstaat van de rente – dit blijkt dus niet te kloppen.'

Dat ik veel tijd heb gestoken in het uitzoeken wat de verschillende rente opties konden zijn is dus zinloos gebleken. De optie van 10 jaar vast kan je geen “advies” noemen (...), het is de enige mogelijkheid om het huis te kunnen aankopen, dus sluit maar af.’

2.10 Eind juli 2024 is de offerte van de geldverstrekker geaccordeerd en op 1 augustus 2024 is de woning geleverd aan de consumenten.

2.11 De consumenten hebben zich bij de adviseur beklagd over zijn dienstverlening. Een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

De klacht en vordering van de consumenten

2.12 De consumenten vorderen van de adviseur een schadevergoeding van € 70.105,- en zij hebben daartoe, kort en bondig weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.13 De consumenten hebben op uitdrukkelijk advies van de adviseur een bod van € 1.160.000,- uitgebracht op een woning, zonder voorbehoud van financiering. Vóór het uitbrengen van het bod hebben de consumenten veelvuldig gecommuniceerd dat de aankoop volledig gefinancierd diende te worden met een lening op basis van hun inkomen en dat zij minstens € 1.200.000,- moesten kunnen lenen om het financieel rond te krijgen. Zij hebben vanaf aanvang alle relevante informatie verstrekt aan de adviseur. Hij was bekend met hun specifieke inkomenssituatie. Uiteindelijk, na veel stress en met dank aan eigen inspanningen hebben de consumenten eind juli 2024 een offerte van de geldverstrekker geaccepteerd waarbij zij € 65.465,- aan eigen vermogen hebben moeten inbrengen waar zij niet op hebben gerekend om de woning te kunnen kopen. De door de adviseur voorgehouden haalbare financiering van € 1.200.000,- bleek veel lager te zijn. Waardoor de consumenten zich nu in een uiterst kwetsbare financiële situatie bevinden.

2.14 Ze hebben door de gang van zaken nu niet de middelen om de woning af te maken (renovatie en inrichting). Zo heeft de woning mankementen welke niet verholpen kunnen worden omdat de consumenten daarvoor de middelen niet hebben. De adviseur bleek niet op de hoogte van de voorwaarden van diverse aanbieders. Zo waren er aanbieders die niet boven de € 1.000.000,- financieren of het PGB-loon van de vrouw dan wel haar toekomstige loonsverhoging niet volledig meenamen. De consumenten wilden ver gaan om de woning te verkrijgen, maar niet zo ver. Als de financieringsmogelijkheden duidelijk en tijdig in kaart waren gebracht door de adviseur hadden zij een weloverwogen beslissing kunnen nemen over de aankoop.

2.15 De consumenten waren verplicht tot afname van de woning. Er was geen weg meer terug nu hen een forse boete boven het hoofd hing op grond van de koopovereenkomst. De consumenten houden de adviseur aansprakelijk en vorderen van hem een schadevergoeding van € 70.105,-. Dat bedrag bestaat uit de volgende schadeposten:

- het verschil van € 44.400,- tussen het door de adviseur toegezegde bedrag dat ze zouden kunnen lenen (€ 1.200.000,-), en de uiteindelijk verkregen financiering (€ 1.155.600,-);
- een extra eigen inbreng van € 25.705,-.

- 2.16 Ook gaf de adviseur aan dat de te kiezen rentevaste periode volledig los stond van de hoogte van de hypotheek en dat ze dit later zouden regelen. Dat bleek niet juist te zijn nu voor een rentevaste periode van minder dan 10 jaar door de geldverstrekkers wordt gerekend met een toetsrente van 5%. De consumenten hebben uitdrukkelijk aangegeven voor een variabele rente te willen kiezen, dan wel verschillende korte rentevaste periodes af te willen sluiten, omdat zij rekenden op het dalen van de rente. De consumenten konden niets anders meer dan de rente voor 10 jaar vastzetten. De hierdoor geleden schade is door de consumenten begroot op € 29.583,36 en ziet op het gemiste voordeel van een lager tarief bij een kortere rentevaste periode.
- 2.17 Tot slot heeft de adviseur, in weerwil van de verstrekte opdracht niet bemiddeld bij het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering. Ook hier is er sprake van schade, omdat de consumenten opnieuw kosten moeten maken voor een andere adviseur om dat alsnog te regelen.

Het verweer van de adviseur

- 2.18 De adviseur heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- 2.19 Het was de keuze van de consumenten om zonder voorbehoud van financiering een bod uit te brengen op de woning. De adviseur heeft hiertoe geen advies gegeven, enkel een inschatting gemaakt over het te lenen bedrag en bevestigd dat zonder voorbehoud van financiering een bod kon worden uitgebracht. Hetgeen juist is gebleken omdat zijn inspanningen hebben geleid tot het verkrijgen van een financiering. Bovendien houdt de opdracht voor de adviseur een inspanningsverplichting in, geen resultaatsverplichting. Een garantie over de financiering kan de adviseur niet geven, het is aan de geldverstrekker om te beslissen of deze een financiering wil aanbieden of niet.
- 2.20 De berekening die de adviseur heeft gemaakt was op het inkomen gebaseerd, waarbij hij uitging van een maximale inbreng van het PGB-inkomen van de vrouw en de verhoging van haar inkomen vanaf 2025. Dit stond los van andere factoren waar een geldverstrekker rekening mee houdt zoals bijvoorbeeld het energielabel, de staat van het onderpand, het rentecontract en de taxatie. Bovendien heeft de adviseur de consumenten op 15 maart 2025, vóórdat zij het bod uitbrachten, een hypotheekmogelijkheid toegestuurd met een maximaal te lenen bedrag van € 1.100.000,- (zie overweging 2.5).
- 2.21 De stelling van de consumenten dat als ze zouden hebben geweten dat zij hun spaargeld moesten inleggen zij geen bod zouden hebben uitgebracht, is niet onderbouwd en verhoudt zich ook niet tot de wens om een bod te doen zonder financieringsvoorbehoud. Daarnaast hielden de consumenten rekening met de financieringsmogelijkheden die de ouders van de vrouw hen boden. De adviseur heeft de door de consumenten aangevoerde schade betwist. Gelden die zijn aangewend ten behoeve van een financiering kunnen niet (en in ieder geval niet zonder deugdelijke onderbouwing) als schade worden gekwalificeerd. Daar staat immers een genot en de vermogenswaarde van de aangekochte woning tegenover.

De koopsom is gefinancierd en er heeft een significante (ook esthetische) verbouwing plaatsgevonden, mede dankzij de financiële hulp van de ouders van de vrouw. Dit is van meet af aan een optie geweest waar rekening mee werd gehouden.

- 2.22 Verder heeft de adviseur betwist dat de consumenten andere wensen hadden met betrekking tot het rentecontract. De adviseur heeft (hiertoe) geen inventarisatie opgesteld omdat een rentevaste periode van 10 jaar vaak de hoogste verstrekking kent en het was zijn opdracht om een zo hoog mogelijke financiering te verkrijgen.
- 2.23 Tot slot heeft de adviseur aangevoerd dat de consumenten de adviseur niet in gebreke hebben gesteld noch anderszins de gelegenheid hebben gegeven om de overlijdensrisico-verzekering alsnog te regelen.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur gehouden kan worden de door de consumenten verlangde schadevergoeding te betalen.

Welke norm geldt voor het handelen van de adviseur?

- 3.2 Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten. Ingevolge artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek dient een opdrachtnemer zoals de adviseur bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dit 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.¹ 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 consumenten omtrent hun 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 consumenten.

¹ 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.

Heeft de adviseur zorgvuldig gehandeld?

- 3.3 Naar het oordeel van de commissie mocht van de adviseur in het onderhavige geval worden verwacht dat hij bij de advisering van de consumenten de financieringsmogelijkheden en vooral de beperkingen zou bespreken dan wel zou waarschuwen voor de risico's bij het uitbrengen van een bod zonder financieringsvoorbehoud. Volgens de vaste lijn in de uitspraken van de Geschillencommissie mag van de adviseur worden verwacht dat hij op de hoogte is van het acceptatiebeleid van de verschillende geldverstrekkers waarmee hij samenwerkt.² Bij het aanvragen van een financiering bleek dat verschillende geldverstrekkers bij een lening van meer dan € 1.000.000,- beperkingen stellen. Ook zijn er beperkingen bij het meewegen van een PGB-inkomen en bij het meewegen van een toekomstige loonsverhoging. Dat de adviseur dit tijdig met de consumenten zou hebben besproken volgt niet uit het dossier.
- 3.4 De commissie is het met de consumenten eens dat de adviseur verwachtingen heeft gewekt ten aanzien van het maximaal te lenen bedrag welke niet zijn uitgekomen. Anders dan de adviseur meent is naar het oordeel van de commissie, gelet op de correspondentie opgenomen in overweging 2.5, niet slechts sprake geweest van een inschatting. De consumenten hebben ter bevestiging meermaals navraag gedaan bij de adviseur over het maximaal te lenen bedrag en vervolgens gehandeld naar de mededelingen van de adviseur. De consumenten mochten, gelet op de veronderstelde expertise van de hypotheekadviseur, vertrouwen op zijn mededelingen. De commissie doelt daarmee op de berichtgeving van de adviseur van 12 februari 2024; 13 februari 2024; 5 maart 2024 en 13 maart 2024. Het bericht van de adviseur van 15 maart 2024 doet daar niet aan af.
- 3.5 De commissie volgt aldus de stelling van de consumenten dat zij uit de berichtgeving van de adviseur hebben mogen opmaken dat zij gerust een bod van € 1.160.000,- konden uitbrengen zonder voorbehoud van financiering. De adviseur heeft de consumenten niet dan wel onvoldoende gewezen op de knelpunten bij een dergelijke financieringsaanvraag en de risico's, terwijl de adviseur had moeten weten dat gelet op de voorwaarden van diverse geldverstrekkers dit niet zonder meer tot de gewenste financiering zou leiden.
- 3.6 Daarnaast heeft de adviseur verzaakt om door middel van een adviesrapport en een inventarisatieformulier de financiële positie, wensen en doelstellingen van de consumenten in kaart te brengen.
- 3.7 Door te handelen zoals hij heeft gedaan, heeft de adviseur zijn zorgplicht jegens de consumenten geschonden. De commissie gaat nu in op de vraag of de consumenten door de zorgplichtschending van de adviseur schade hebben geleden welke voor vergoeding in aanmerking komt.

² Zie onder meer GC Kifid nrs. 2018-488, 2019-507, 2019-813, 2019-819 en 2021-112, te vinden op www.kifid.nl, onder Uitsprakenregister.

Welke schade komt voor vergoeding in aanmerking?

- 3.8 De adviseur is gehouden de schade te vergoeden die de consumenten als gevolg van de vastgestelde zorgplichtschending hebben geleden en welke schade aan de adviseur kan worden toegerekend.

Om de schade vast te stellen wordt de daadwerkelijke financiële situatie van de consumenten, waarin het nadeel is ontstaan, vergeleken met de hypothetische financiële situatie waarin de fout niet zou zijn gemaakt.³

- 3.9 De consumenten hebben aangevoerd dat als zij hadden geweten dat zij een substantieel bedrag aan eigen vermogen zouden moeten aanwenden voor de aankoop van de woning, zij geen bod hadden uitgebracht. En zij hebben aangevoerd dat zij € 70.105,- schade hebben geleden door het onzorgvuldige handelen van de adviseur. Het schadebedrag ziet op het verschil tussen wat zij verwachtten te kunnen lenen en wat ze uiteindelijk hebben kunnen lenen, en op de inbreng van extra eigen vermogen.
- 3.10 De commissie stelt voorop dat schade niet wordt berekend aan de hand van teleurgestelde verwachtingen.⁴ Bij de vestiging van de aansprakelijkheid gaat het erom of er feitelijk causaal verband bestaat tussen de aansprakelijkheidscheppende gebeurtenis en de schade. Beslissend is of de schade ook zonder de aansprakelijkheidvestigende gebeurtenis zou zijn ontstaan. Een rechtens toewijsbare schadevergoeding dient de schuldeiser (de consumenten) zoveel mogelijk in de (vermogens)positie te brengen waarin zij zouden verkeren indien de tekortkoming van de adviseur niet zou hebben plaatsgevonden en de consumenten aldus juist en tijdig waren geïnformeerd over de financieringsmogelijkheden. Ook zonder de tekortkoming van de adviseur waren de financieringsmogelijkheden voor de consumenten niet anders geweest. De geldverstrekkers bepalen hun eigen het financieringsbeleid.
- 3.11 De summier onderbouwde stelling van de consumenten dat zij bij bekendheid met het in te brengen eigen vermogen hadden afgezien van de aankoop van de woning, is voor de commissie onvoldoende. Bovendien houdt de door de consumenten aangevoerde schadevordering geen verband met deze stelling. De commissie zal de schadevordering van de consumenten van € 70.105,- beoordelen.
- 3.12 De consumenten gingen aldus uit van een hoger te lenen bedrag. Een hogere lening hadden zij echter, verhoogd met rente, moeten terugbetalen. Daardoor zijn de consumenten (uiteindelijk) niet in een financieel slechtere positie terechtgekomen doordat zij meer eigen vermogen hebben moeten inbrengen in plaats van een hogere lening te verkrijgen.

³ Zie Hoge Raad 11 januari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BX9830, te vinden via www.rechtspraak.nl.

⁴ Zie bijv. de uitspraken GC Kifid 2018-093, 2018-276, 2021-0276 en 2022-0009 te vinden op www.kifid.nl onder Uitsprakenregister.

Tegenover deze investeringen staat ook een vermogensvermeerdering in de vorm van een waardevermeerdering van de aangekochte woning. Dit is op zichzelf dan ook geen schade in de zin van artikel 6:95 van het Burgerlijk Wetboek. Hoewel de commissie zich kan inbeelden dat het voor de consumenten voelt als schade daar zij de eigen inbreng nu niet voor de door hen genoemde zaken hebben kunnen aanwenden, moet voor een toewijzing van de schadevordering sprake zijn van schade in juridische zin. Daarvan is naar het oordeel van de commissie gelet op het voorgaande geen sprake.

- 3.13 Voor zover de consumenten zich hebben beklagd over het afgesloten rentecontract met een rentevaste periode van 10 jaar oordeelt de commissie dat uit het dossier niet volgt dat zij de mogelijkheid hadden om voor een kortere rentevaste periode te kiezen omdat dat ook negatieve gevolgen zou hebben voor het maximaal te lenen bedrag. De consumenten hadden aldus ook bij een juiste informatieverstrekking hierover door de adviseur niet in een gunstigere positie komen te verkeren. Voor hen was het immers van belang de hoogst mogelijke financiering te verkrijgen en deze hebben ze verkregen op basis van een rentevaste periode van 10 jaar. Daardoor kan ook geen sprake zijn van schade.
- 3.14 Tot slot hebben de consumenten zich erover beklagd dat de adviseur, in weerwil van de verstrekte opdracht, niet heeft bemiddeld bij het verkrijgen van een overlijdensrisico-verzekering. De commissie stelt voorop dat ook dit nalatig is geweest van de adviseur. Het kan echter niet leiden tot toewijzing van de door de consumenten ingestelde schadevordering omdat het daarmee geen verband houdt. De consumenten hebben aangevoerd dat zij extra kosten zullen moeten maken om hiervoor een andere adviseur in te schakelen. Deze kosten zijn echter niet onderbouwd en hypothetisch van aard zodat ook dit geen grond biedt voor toewijzing van een schadevergoeding.
- 3.15 De commissie heeft hiervoor geoordeeld dat de dienstverlening van de adviseur niet aan de overeenkomst heeft beantwoord. De adviseur kan gelet op deze bijzondere omstandigheden en naar maatstaven van de redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek) geen aanspraak maken op de overeengekomen advies- en bemiddelingsvergoeding van € 3.000,-. De commissie beslist alles overwegende dat de adviseur gehouden is tot matiging van de advieskosten waarbij hij de consumenten niet meer dan € 1.000,- in rekening mag brengen. De commissie merkt ten overvloede op dat hoewel niet is gebleken dat de consumenten de adviseur in gebreke hebben gesteld met betrekking tot het bemiddelen bij het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering, het de adviseur zou sieren om hierin alsnog kosteloos te bemiddelen in het geval dat de consumenten dat wensen.

4. De beslissing

De commissie oordeelt dat de klacht van de consumenten deels gegrond is en beslist dat de adviseur gehouden is de adviesnota te matigen tot het bedrag van € 1.000,- en het door de consumenten meer betaalde binnen vier weken na ontvangst van deze uitspraak aan hen terug te betalen. Voor het overige wordt de vordering afgewezen.

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 april 2024, 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 6 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 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.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikelen uit het Burgerlijk Wetboek

Artikel 6: 74

1. *Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.*
2. *Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt lid 1 slechts toepassing met inachtneming van hetgeen is bepaald in de tweede paragraaf betreffende het verzuim van de schuldenaar.*

Artikel 6:75

Een tekortkoming kan de schuldenaar niet worden toegerekend, indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt

Artikel 6:95

1. *De schade die op grond van een wettelijke verplichting tot schadevergoeding moet worden vergoed, bestaat in vermogensschade en ander nadeel, dit laatste voor zover de wet op vergoeding hiervan recht geeft.*

(...)

Artikel 6:98

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 6:248

1. *Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.*
2. *Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*

Artikel 7:401

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