

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0300

(mr. J. van der Groen, voorzitter, A.E. Tevel, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	14 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Woerd Financiële Diensten B.V., gevestigd te Woerden, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

Zorgplicht adviseur. De consument heeft de adviseur ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning. De geplande datum van de overdracht van de woning moest worden uitgesteld, omdat de financiering niet op tijd rond was. De consument meent dat dit te wijten is aan de adviseur en vordert een schadevergoeding. De commissie is van oordeel dat de adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening, onder meer door de situatie van de consument niet tijdig en goed te inventariseren. Zij berekent de schade die hierdoor is ontstaan op een bedrag van € 3.852,30 en wijst dit bedrag aan de consument toe. De vordering is 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 consument; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 januari 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar moeder mevrouw [naam 1]. Namens de adviseur waren aanwezig: de heer [naam 2] en mevrouw [naam 3]. De adviseur werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. R. Hinsen en de heer mr. R. Bosman.
- 1.3 De consument en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Op 5 december 2022 heeft de consument contact gehad met de adviseur over de wens om een bod uit te brengen op een woning die zij op het oog had.

Vervolgens heeft de consument de beoogde woning op 13 december 2022 aangekocht zonder financieringsvoorbehoud. De datum van de overdracht van de woning was vastgesteld op 28 april 2023.

- 2.2 Op 15 december 2022 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de consument en de adviseur en heeft de adviseur de consument per e-mailbericht verzocht om documenten aan te leveren:

*“Beste [naam van de consument],*

*Naar aanleiding van ons prettige gesprek van vanochtend zou ik je nog een mail sturen met de benodigde documenten voor het aanvragen van de hypotheek oer eind januari 2023.*

- Salarisstrook januari 2023;*
- Nieuwe werkgeversverklaring op basis inkomen van januari 2023;*
- Kopie paspoort of ID Kaart (voor- en achterkant c.q. 1e en 2e pagina zonder doorhalingen);*
- Getekende koopovereenkomst;*
- Kopie bankafschrift met bewijs eigen middelen (spaargeld);*
- Taxatierapport (zetten wij voor je uit en ontvang je een mail van de taxateur voor het accorderen hiervan).*

- 2.3 In de periode daarna heeft de consument de gevraagde documenten aangeleverd bij de adviseur.
- 2.4 Op 8 februari 2023 heeft de adviseur een adviesrapport aan de consument uitgebracht. Daarbij is de adviseur uitgegaan van een financieringsbehoefte van € 224.382,- en een inbreng van € 71.638,- aan eigen geld. De adviseur adviseerde een hypothecaire geldlening van € 152.744,- bij geldverstrekker Centraal Beheer af te sluiten.
- 2.5 Op diezelfde dag heeft Centraal Beheer een renteaanbod uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van € 152.744,- tegen een rentepercentage van 3,85% en een rentevaste periode van 10 jaar. Tijdens het aanvraagproces bleek dat de consument bij Centraal Beheer minder kon lenen dan € 152.744,- vanwege haar studieschuld.
- 2.6 Vervolgens heeft de adviseur een hypotheekaanvraag ingediend bij drie andere geldverstrekkers. Deze drie geldverstrekkers hebben de hypotheekaanvraag niet geaccepteerd in verband met het feit dat de consument een woning op particuliere erfpachtgrond heeft aangekocht. Dit betekent dat de woning op grond staat die eigendom is van een particulier. De consument heeft het recht op erfpacht (het recht om de grond van de particulier te gebruiken) gekocht. Voor het gebruik van de grond moet de consument maandelijks een vergoeding, de canon, aan de particulier betalen.

- 2.7 Omdat de financiering niet op tijd rond was voor de vastgestelde overdrachtsdatum (28 april 2023), heeft de consument uitstel van de overdrachtsdatum gevraagd bij de verkoper. De verkoper heeft hiermee ingestemd. Hierbij hebben de consument en de verkoper afgesproken dat de consument in verband met het uitstel een vergoeding van € 1.258,- aan de verkoper betaalt.
- 2.8 Begin mei 2023 is de financiering voor de aankoop van de woning alsnog rondgekomen. De consument heeft bij Florius een hypothecaire geldlening van € 139.574,- afgesloten tegen een rente van 4,21%. Daarnaast moest de consument € 84.729,- aan eigen geld inbrengen. De consument heeft familieleden gevraagd om haar geld te schenken. Vervolgens hebben familieleden dit gedaan, waarna de consument voldoende geld kon inbrengen om de aankoop van de woning te financieren.

#### *De klacht en vordering*

- 2.9 De consument vordert een schadevergoeding als na te melden. De consument legt hieraan – kort weergegeven – het volgende ten grondslag.
- 2.10 De adviseur heeft de consument verkeerd geadviseerd. De adviseur heeft de consument geadviseerd om een bod op de woning uit te brengen zonder voorbehoud van financiering. Dit was volgens de adviseur geen enkel probleem. Het achterwege laten van een financieringsvoorbehoud was een onjuist en onverstandig advies van de adviseur. De consument kwam er later achter dat zij haar spaargeld kon kwijtraken en geen woning zou hebben als de financiering niet rond zou komen. Daar was de consument niet over ingelicht en daar zou zij nooit voor hebben gekozen.
- 2.11 Daarnaast was de adviseur vanaf het begin van het traject bekend met de particuliere erfpacht en de canonverplichting. Hij had hiermee vanaf het begin rekening moeten houden. Dit stond vermeld in de advertentie van de woning op een webpagina die de consument in het eerste aan de adviseur heeft getoond. Daarbij heeft de consument het koopcontract en het taxatierapport ruimschoots voor de hypotheekaanvraag bij Centraal Beheer aan de adviseur verstrekt.
- 2.12 Ook was de adviseur vanaf het begin van het traject bekend met de studieschuld van de consument. De consument heeft in het eerste gesprek duidelijk aan de adviseur medegedeeld dat zij een studieschuld heeft. Zij heeft dit ook laten zien op de app op haar telefoon waarmee zij bankiert. De adviseur heeft vervolgens gezegd dat de studieschuld nog niet geregistreerd was bij het Bureau Krediet Registratie en zodoende niet gemeld hoefde te worden. Volgens de adviseur was de studieschuld geen probleem.
- 2.13 Het gevorderde bedrag bestaat uit de advies- en bemiddelingskosten van € 2.500,- en het bedrag van € 1.258,- dat de consument aan de verkoper van de woning heeft betaald om de verkoper ertoe te bewegen om in te stemmen met uitstel van de overdrachtsdatum.

Verder heeft de consument een hypothecaire geldlening bij Florius tegen een hogere rente afgesloten dan de rente die zou hebben gehad bij Centraal Beheer volgens het renteaanbod van 8 februari 2025. De consument begroot de schade door het renteverskil op een bedrag van € 3.157,05.

#### *Het verweer*

- 2.14 De adviseur voert de volgende verweren.
- 2.15 De adviseur heeft aan het begin van het traject op basis van het dossier dat hij toen had (waarvan hij dacht dat het compleet was) gesuggereerd dat de consument een bod zonder voorbehoud van financiering op de woning zou kunnen uitbrengen. Dit was echter slechts een suggestie en geen advies. Bovendien waren er op basis van het dossier dat de adviseur toen had geen voorzienbare moeilijkheden om de financiering rond te krijgen.
- 2.16 De consument stelt ten onrechte dat de adviseur al vanaf het begin van het traject op de hoogte had kunnen zijn van de particuliere erfpacht. De consument heeft de adviseur niet per e-mailbericht een webpagina met advertentie van de woning naar de adviseur gestuurd. Al zou de consument dit wel hebben gedaan, dan kon van de adviseur niet worden verwacht dat hij de webpagina volledig doorneemt. De klant dient op verzoek van de adviseur relevante informatie aan te leveren. De adviseur hoeft hier niet actief zelf naar op zoek, bijvoorbeeld door een volledige webpagina met advertentie van een woning te bestuderen op relevante onderdelen. De adviseur is, door het taxatierapport en de koopovereenkomst, op de hoogte geraakt van de particuliere erfpacht nadat de hypotheekaanvraag bij drie geldverstrekkers was ingediend.
- 2.17 Verder betwist de adviseur dat de consument aan het begin van het traject heeft medegedeeld dat er een studieschuld was. Na het inleveren van het dossier bij Centraal Beheer kreeg de adviseur een terugkoppeling van Centraal Beheer over het aantonen van eigen middelen. Pas op dit moment is de adviseur op de hoogte geraakt van de studieschuld van de consument.
- 2.18 Bovendien heeft de consument haar schade verkeerd berekend. Zij kan de schade niet berekenen door het rentepercentage bij Florius te vergelijken met het rentepercentage bij Centraal Beheer. Centraal Beheer had namelijk geen hypothecaire geldlening aan de consument willen verstrekken gezien de particuliere erfpacht.
- 2.19 Ook gebruikt de consument 15 jaar als looptijd voor de schadebegroting. Dit is een onjuist uitgangspunt. Het is namelijk niet aannemelijk dat de consument gedurende 15 jaar in de woning zou blijven wonen en dat dit zonder enige wijziging in de hypotheekconstructie zal geschieden. Uit cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek volgt dat Nederlanders gemiddeld zeven keer in hun leven verhuizen, wat dus neerkomt op ongeveer een keer per tien jaar. Het is dus meer dan redelijk om een kortere looptijd te hanteren, althans in ieder geval een looptijd van niet langer dan tien jaar.

Te meer omdat de consument als jongvolwassene een starterswoning heeft gekocht. Het is aannemelijk dat zij binnen afzienbare tijd zal verhuizen.

- 2.20 Verder heeft de consument in de berekening geen rekening gehouden met belastingvoordelen zoals de hypotheekrenteaftrek. Tenslotte moet het schadebedrag contant worden gemaakt. Ook hier heeft de consument ten onrechte geen rekening mee gehouden.
- 2.21 Bovendien heeft de consument eigen schuld aan de schade die zij nu stelt te lijden nu de consument heeft nagelaten om de adviseur in te lichten over de particuliere erfpacht en de studieschuld. Het is aan de klant om tijdig de relevante informatie aan te leveren. De consument had de adviseur zelf moeten informeren over haar studieschuld en de particuliere erfpacht die op haar woning rust. Ook omdat dit aspecten zijn die geldverstrekkers belangrijk vinden.
- 2.22 De consument vordert ook het bedrag dat zij extra heeft betaald aan de verkoper van de woning. Dit bedrag bestaat onder meer uit een overbruggingshypotheek en de oude hypothecaire geldlening die afgelost moest worden. Deze hypotheekkosten zijn echter brutobedragen. Hierbij is nog geen rekening gehouden met belastingvoordelen zoals hypotheekrenteaftrek. De consument had hooguit nettobedragen aan de verkoper moeten betalen. Voor zover zij dit niet heeft gedaan, kan het verschil tussen het brutobedrag en het nettobedrag niet aan de adviseur worden toegerekend.

### 3. De beoordeling

*Waar het om gaat*

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de adviseur is tekortgeschoten in de naleving van zijn zorgplicht tegenover de consument. De commissie is van oordeel dat dit zo is, en dat de adviseur een schadevergoeding van € 3.852,30 aan de consument moet betalen. De commissie zal dit oordeel hierna toelichten.

*De zorgplicht van de adviseur*

- 3.2 Voor de beoordeling van de klacht is van belang dat een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen tussen de consument en de adviseur. De adviseur is bij de uitvoering van zijn opdracht gehouden om de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen (artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage bij deze uitspraak). Dat 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.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Zie het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2023, ECLI:NL:HR:2003:AFO122.

- 3.3 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 de consument naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van de consument. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de cliënt omtrent diens 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 consument.

*De adviseur heeft zijn zorgplicht jegens de consument geschonden*

- 3.4 De commissie vindt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij de relevante omstandigheden van de consument inventariseert voordat hij een advies uitbrengt. De relevante omstandigheden van de consument zijn immers nodig om een passend advies aan de consument te kunnen uitbrengen. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag verder worden verwacht dat hij ervan op de hoogte is dat particuliere erfpacht en een studieschuld relevante omstandigheden zijn en dat hij dan ook inventariseert of van deze omstandigheden sprake is voordat hij een advies uitbrengt.
- 3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft de adviseur in dit geval niet tijdig geïnventariseerd of al dan niet sprake was van particuliere erfpacht en/of een studieschuld. Het is de commissie niet gebleken dat de adviseur de consument hiernaar heeft gevraagd voordat hij een advies uitbracht. Daarnaast heeft de adviseur kennelijk niet in de koopovereenkomst en/of het taxatierapport gecontroleerd of van particuliere erfpacht sprake was voordat hij zijn advies uitbracht, terwijl de adviseur op dat moment wel de beschikking had over deze stukken. Doordat de adviseur niet tijdig de relevante omstandigheden van de consument heeft geïnventariseerd, is de adviseur tekortgeschoten in de naleving van zijn zorgplicht jegens de consument. Indien hij dit wel had gedaan, dan had hij de particuliere erfpacht en studieschuld (en het acceptatiebeleid van geldverstrekkers omtrent particuliere erfpacht en een studieschuld) in zijn advies kunnen en moeten betrekken.
- 3.6 Verder is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de adviseur de consument heeft geadviseerd om een bod op de woning uit te brengen zonder financieringsvoorbehoud. De adviseur had toen hij dit advies gaf nog geen goede inventarisatie van de relevante omstandigheden van de consument gemaakt. Naar het oordeel van de commissie zou een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur niet het advies aan de consument hebben gegeven om een bod uit te brengen zonder financieringsvoorbehoud zonder compleet beeld van de situatie van de consument. Door dit wel te doen is de adviseur ook daar tekortgeschoten in de naleving van zijn zorgplicht jegens de consument.

*Schade*

- 3.7 De vervolgvraag is of de door de consument gevorderde schade voor vergoeding in aanmerking komt.

De adviseur dient de schade te vergoeden die de consument heeft geleden als gevolg van zijn tekortschieten.<sup>2</sup> De schade moet worden begroot door een vergelijking te maken tussen de situatie waarin de consument zich nu bevindt, en de hypothetische situatie waarin zij zich zou hebben bevonden als de adviseur niet was tekortgeschoten.

- 3.8 De consument vordert een bedrag van € 2.500,- aan advies- en bemiddelingskosten. De commissie overweegt dat de adviseur werkzaamheden heeft verricht en dat door zijn bemiddeling uiteindelijk een hypothecaire geldlening tot stand is gekomen. Dat is echter niet zonder slag of stoot gegaan en in zoverre heeft de adviseur niet geheel gehandeld zoals dat van een redelijk handelend adviseur kan en mag worden verwacht. De met de consument gevoerde correspondentie en de overige tekortkomingen als hierboven geschilderd spreken in dit opzicht boekdelen. Gelet daarop is het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar om de volledige advies- en bemiddelingskosten in rekening te brengen bij de consument. De commissie ziet in dit geval aldus aanleiding om de advies- en bemiddelingskosten te matigen met 50%. De commissie zal dit onderdeel van de vordering dan ook op deze wijze toewijzen.
- 3.9 De consument vordert daarnaast, na correctie van haar kant, een bedrag van € 3.157,05- in verband met het renteververschil tussen de rente die zij bij Florius heeft en de rente die zij had kunnen krijgen als de adviseur niet tekortgeschoten was. De commissie vindt het aannemelijk dat, als de adviseur niet was tekortgeschoten in de inventarisatie van de relevante omstandigheden van de consument, eerder een financiering rond was gekomen. Dat dit bij Centraal Beheer had gekund, is voor de commissie echter niet vast komen te staan. Daarvoor is namelijk in het dossier geen bewijs voorhanden tegenover de stelling van de adviseur dat Centraal Beheer geen financiering aan de consument had willen verstrekken vanwege de particuliere erfpacht.
- 3.10 Wel is aannemelijk dat de consument eerder een financiering bij Florius had kunnen afsluiten als de adviseur niet was tekortgeschoten. De consument heeft gesteld dat zij dan een lagere rente bij Florius zou hebben gehad. Omdat de commissie de omvang van de schade niet nauwkeurig kan vaststellen, maakt de commissie gebruik van haar bevoegdheid om de schade te schatten.
- 3.11 Bij de bepaling van de schade neemt de commissie mee dat de consument bij repliek een berekening heeft ingediend van de schade bestaande uit renteververschil. De consument komt in die berekening uit op een bedrag van € 3.157,05 door een vergelijking te maken tussen de rentelasten die zij nu heeft en de rentelasten die zij zou hebben gehad met de rente van Florius van 8 februari 2023 over een periode van 10 jaar. Deze berekening komt de commissie niet onaannemelijk voor. De adviseur heeft aangegeven dat de consument hierbij geen rekening heeft gehouden met fiscale aftrek en dat het bedrag overigens niet contant heeft gemaakt. De adviseur becijfert dit schadebedrag daarom op € 1.344,30.

---

<sup>2</sup> Artikel 6:74 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage.

Deze aanpassingen in het schadebedrag heeft de consument niet weersproken en komen de commissie niet onaannemelijk voor, dus de commissie volgt de adviseur in een schadebedrag van € 1.344,30.

- 3.12 Ook houdt de commissie rekening met het bedrag van € 1.258,- dat de consument heeft moeten betalen om de verkoper van de woning ertoe te bewegen om in te stemmen met uitstel van de overdrachtsdatum. De commissie vindt dat de adviseur deze schadepost onvoldoende gemotiveerd heeft betwist.
- 3.13 Alles overwegende stelt de commissie de schade vast op in totaal een bedrag van € 3.852,30.

#### *Eigen schuld*

- 3.14 De adviseur vindt dat de schade voor rekening van de consument moet blijven. De adviseur stelt dat de consument heeft nagelaten om de adviseur in te lichten over de particuliere erfpacht en de studieschuld en dat zij daarom eigen schuld heeft aan de schade.
- 3.15 De commissie ziet geen aanleiding om de schade (gedeeltelijk) voor rekening van de consument te laten komen. Los van de stelling van de consument dat zij de adviseur wel degelijk aan het begin van het traject heeft geïnformeerd over haar studieschuld en de particuliere erfpacht, heeft de consument naar het oordeel van de commissie ook geen eigen schuld indien zij dit niet zou hebben gedaan. Het ligt op de weg van de adviseur om de relevante informatie van de consument, waaronder de studieschuld en de particuliere erfpacht, te inventariseren. De adviseur is hierin tekortgeschoten. Van de consument kon in dit geval niet worden verlangd dat zij uit eigen beweging in het begin van het traject aan de adviseur had medegedeeld dat sprake was van een studieschuld en particuliere erfpacht.

#### *Conclusie*

- 3.16 De commissie is van oordeel dat de adviseur is tekortgeschoten in de naleving van zijn zorgplicht jegens de consument, en dat de adviseur een schadevergoeding van € 3.852,30 aan de consument moet betalen. De commissie zal al het meer of anders gevorderde afwijzen.

## **4. De beslissing**

De commissie:

- beslist dat de adviseur een bedrag van € 3.852,30 aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- wijst al 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 april 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **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 7:401**

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