

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0343

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	29 april 2025
Klacht van	De heer [naam 1], hierna consument 1, en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Viisi N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de adviseur.
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht adviseur. Bejegening. De klacht gaat over het advies van de adviseur over de vrijstelling voor overdrachtsbelasting en de bejegening van de consumenten. De commissie oordeelt dat er geen sprake is van het voor de aansprakelijkheid van de adviseur vereiste 'causaal verband' tussen de gestelde tekortkoming van de adviseur en de schade die de consumenten van hem vorderen. Geen onheuse bejegening. De vorderingen zijn 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; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. R. Timmer, jurist, kantoorhoudende te Assen en de adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer M. Eijkelenboom, jurist, kantoorhoudende te Den Haag.
- 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 consumenten 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 De consumenten hebben zich tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening (hierna: hypotheek).

Tijdens het intakegesprek op 4 juli 2024 heeft de adviseur de voorwaarden benoemd voor een vrijstelling voor overdrachtsbelasting. In het bijzonder is gesproken over de maximale waarde die de nieuwe woning mag hebben (€ 510.000,-) om in aanmerking te komen voor een vrijstelling. Tijdens een telefoongesprek op 10 juli 2024 is dit opnieuw aan de orde gekomen.

- 2.2 Op 11 juli 2024 is het bod van de consumenten van € 510.000,- op de nieuwe woning door de verkoper geaccepteerd.
- 2.3 Op 17 juli 2024 is de koopovereenkomst door de consumenten getekend. In de koopovereenkomst is een financieringsvoorbehoud tot 19 augustus 2024 opgenomen.
- 2.4 Op 22 juli 2024 heeft de adviseur aan de consumenten een overeenkomst van opdracht gestuurd met een factuur voor advies- en bemiddelingskosten van € 3.495,-. De consumenten hebben de overeenkomst van opdracht op 25 juli 2024 ondertekend en de factuur betaald.
- 2.5 Op 23 juli 2024 heeft de adviseur een adviesgesprek gehad met de consumenten en op dezelfde dag is ook zijn adviesrapport uitgebracht. Dit rapport gaat uit van een aankoopprijs van € 510.000,- en een gewenste hypotheek van € 530.000,-.
- 2.6 Op 24 juli 2024 is de taxatiewaarde van de nieuwe woning vastgesteld op € 530.000,-.
- 2.7 De consumenten hebben een notaris opgedragen om de levering te verzorgen. Op 15 augustus 2024 heeft consument 1 gebeld met de adviseur, omdat volgens de notaris er geen recht op een vrijstelling voor overdrachtsbelasting was bij een taxatiewaarde van € 530.000,-. In reactie hierop hebben partijen gecorrespondeerd over mogelijke oplossingen, zoals het kiezen voor een andere notaris of een aanpassing van het taxatierapport. De consumenten hebben vervolgens aan de adviseur bevestigd dat zij het financieringstraject voortzetten en bij dezelfde notaris blijven.
- 2.8 Op 23 augustus 2024 hebben de consumenten de hypotheekofferte getekend.
- 2.9 De woning is op 3 september 2024 gepasseerd bij de notaris en een bedrag van € 10.600,- aan overdrachtsbelasting is door de consumenten afgedragen.
- 2.10 Bij brief van 22 september 2024 hebben de consumenten een klacht neergelegd bij de adviseur. De ontvangst van deze klachtenbrief is door de klachtbehandelaar op 23 september 2024 bevestigd en op 3 oktober 2024 is de klacht door hem afgewezen.

De klacht en vordering van de consumenten

- 2.11 De consumenten vorderen van de adviseur een bedrag van € 13.000,- met wettelijke rente.

- 2.12 Ter onderbouwing van hun vordering voeren zij het volgende aan. De adviseur heeft nagelaten hen aan het begin van het adviestraject erop te wijzen dat de taxatiewaarde van hun nieuwe woning bepalend is voor de vrijstelling voor overdrachtsbelasting, en niet de aankoopprijs. Toen eenmaal duidelijk werd dat zij overdrachtsbelasting moesten betalen, kwam de adviseur ook nog eens laat met oplossingen. Er was toen geen tijd meer om een andere notaris of taxateur te vinden. De passeerdatum kon niet meer verschoven worden.
- 2.13 Verder voeren de consumenten aan dat een (collega-) adviseur een onprofessionele houding aannam tijdens het telefoongesprek op 23 augustus 2024 waarin zij herhaaldelijk werden onderbroken en er niet objectief naar hen werd geluisterd. Zij voelen zich niet gehoord en zijn daarna ook letterlijk niet gehoord door de klachtbehandelaar bij de adviseur. Respect was ver te zoeken, aldus de consumenten.
- 2.14 De geleden schade is door de consumenten begroot op € 13.000,-. Dat bedrag bestaat uit de volgende schadeposten: € 10.600,- aan overdrachtsbelasting, de wettelijke rente daarover vanaf 3 september 2024, vermogensschade vanwege misgelopen spaarrente vanaf 26 augustus 2024 en € 2.250,- als tegemoetkoming in de betaalde advieskosten, omdat de consumenten veel tijd en kosten hebben moeten besteden om tot een goede afronding te komen van de aankoop.

Het verweer van de adviseur

- 2.15 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

Waar gaat de klacht over?

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de adviseur een schadevergoeding moet betalen aan de consumenten. De commissie is van oordeel dat de adviseur dat niet hoeft te doen en licht dat als volgt toe.

Toetsingskader

- 3.2 Vast staat dat de rechtsverhouding tussen partijen is te kwalificeren als een overeenkomst van opdracht. In de uitvoering van de opdracht geldt als uitgangspunt dat een adviseur ten opzichte van zijn cliënt (hier: de consumenten) de zorg dient te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.¹

¹ Zie HR 6 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:CA1725, r.o. 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl en artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek waarin staat: 'de adviseur is bij de uitvoering van zijn opdracht gehouden om de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen.'

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 cliënt naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënt. 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 cliënt. Daarnaast mag van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur worden verwacht dat hij zijn cliënt zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van zijn keuzes, dat zijn cliënt vóór het sluiten van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kan nemen.² Uiteindelijk dient een hypotheekadvies van een adviseur, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend te zijn.

Is de adviseur aansprakelijk op grond van het gegeven advies?

- 3.3 In het midden kan blijven of de adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de opdracht. Hoewel de commissie begrijpt dat de consumenten eerder hadden willen weten dat zij bij een hogere taxatiewaarde geen aanspraak konden maken op de vrijstelling, hadden zij dit financiële voordeel ook niet gehad als zij dat eerder hadden geweten doordat de adviseur hen daarop had gewezen. Immers, het taxatierapport is pas opgesteld na de aankoop van de woning en ruim nadat de wettelijke bedenktijd van drie dagen (zie artikel 7:2 lid 2 Burgerlijk Wetboek) was verstreken. Dus ook als de consumenten er door de adviseur eerder over waren geïnformeerd dat een hogere taxatiewaarde dan € 510.000,- zou leiden tot het verschuldigd worden van overdrachtsbelasting, had dit niet tot een andere uitkomst geleid. Hierdoor is geen sprake van het voor aansprakelijkheid van de adviseur vereiste 'causaal verband' tussen de gestelde tekortkoming van de adviseur en de schade die de consumenten van hem vorderen.
- 3.4 In het midden kan ook blijven of een aanpassing van het taxatierapport of het inschakelen van een andere notaris tot een andere uitkomst zou hebben geleid. Het behoort niet tot de taak van een hypotheekadviseur om te proberen invloed uit te oefenen op een te taxeren waarde of om een notaris te vinden die fiscale wetgeving op een bepaalde wijze interpreteert. Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

Is de adviseur aansprakelijk omdat hij de consumenten onheus heeft bejegend?

- 3.5 Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is de partij die zich beroept op een rechtsgevolg van een feit ook degene die bewijs moet aandragen van dat feit, tenzij uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere bewijslastverdeling voortvloeit. De consumenten stellen dat (1) zij tijdens het telefoongesprek op 23 augustus 2024 onredelijk en onprofessioneel zijn behandeld door een collega van de adviseur en (2) de klachtbehandelaar hen niet heeft gehoord.

² Zie Kifid GC 2012-343 en 2014-411, te vinden op www.kifid.nl onder uitsprakenregister.

Om die reden beroepen zij zich erop dat deze stellingen als rechtsgevolg moeten hebben dat de adviseur een schadevergoeding moet betalen. Naar het oordeel van de commissie is er geen aanleiding om niet van de consumenten te verlangen dat zij hun stellingen met bewijs onderbouwen. De consumenten dragen daarom het bewijsrisico.

- 3.6 Nu de consumenten geen bewijs hebben aangeleverd van hun eerste stelling, kan de commissie niet vaststellen of er inderdaad handelingen zijn verricht die de adviseur verplichten tot een schadevergoeding. Ten aanzien van hun tweede stelling is door de adviseur erkend dat de consumenten niet zijn gehoord door de klachtbehandelaar. De adviseur heeft daarbij toegelicht dat de klachtbehandelaar heeft overwogen om de consumenten wel te horen, maar daarvan heeft afgezien omdat er een uitgebreide klachtenbrief voorhanden was en in het voortraject veelvuldig met de consumenten over de klacht was gesproken, zodat de standpunten duidelijk waren. Dit is niet onredelijk en leidt naar het oordeel van de commissie niet tot schadeplichtigheid van de adviseur. Het klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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. 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