

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0348

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. W.A.M. Jitan, secretaris)

Datum uitspraak	1 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	De Hypotheker Dordrecht., gevestigd te Dordrecht, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheekaanvraag in 2024 met gebruikmaking van de in 2021 overeengekomen meeneemregeling. De consument voert aan dat de adviseur hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de consequenties van het gebruikmaken van de meeneemregeling. De extra hoge maandlasten vermeerderd met een boete die de consument kreeg vanwege het niet halen van de passeerdatum vordert de consument van de adviseur. De adviseur heeft aangevoerd dat geen sprake is van een zorgplichtschending en dat geen sprake is van schade. De consument heeft de (pre-)contractuele productdocumentatie gelezen en voor akkoord getekend. De adviseur mocht ervan uitgaan dat de consument begreep of had behoren te begrijpen wat de consequenties voor hem zouden zijn. De commissie oordeelt dat de adviseur tekortgeschoten is in zijn zorgplicht en zich ervan had moeten vergewissen of de consument daadwerkelijk begreep wat de consequenties voor hem zouden zijn bij het gebruikmaken van de meeneemregeling. De consument heeft echter niet aannemelijk gemaakt dat sprake is van schade. De vertraging gedurende het proces, waardoor de passeerdatum niet is gehaald, is niet te wijten aan de adviseur. De klacht is deels gegrond, maar 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 consument; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 februari 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig met zijn partner (hierna: gezamenlijk aangeduid als de consument). Namens de adviseur waren aanwezig: de heer [naam 1] (hypotheekadviseur) en de heer [naam 2] (coördinator Consumentengeschillen). De adviseur werd vertegenwoordigd door de heer mr. [naam 3] (Senior Claims Handler HDI).
- 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 In oktober 2021 heeft de consument na advies en bemiddeling van de adviseur een hypothecaire geldlening, een Hollandwoont Hypotheek, (hierna: de oude hypotheek) afgesloten bij Holland Woont hypotheek.
- 2.2 In het door de consument ondertekende hypotheekaanbod van 13 oktober 2021 stond onder andere:

“(…)

(…)Je kunt deze hypotheeklening onder bepaalde voorwaarden meenemen naar je volgende woning. Onder welke voorwaarden dit kan en of je een extra bedrag kan lenen lees je in de Algemene voorwaarden HollandWoont.

(..) Je hebt alle documenten gelezen en bent akkoord met de inhoud van dit hypotheekaanbod, de Algemene voorwaarden HollandWoont en de bijlagen.

(…)”

- 2.3 In de Algemene Voorwaarden 2019 stond onder andere:

“(…)

(…) Hoe werkt de meeneemregeling?

Verkoop je de woning? En wil je een andere woning kopen? Dan kan je de rente en de einddatum van je rentevastperiode die je op dat moment hebt, meenemen naar je nieuwe woning. Dit heet de ‘meeneemregeling’. Zo werkt het:

- Is de nieuwe hypotheek gestart, maar heb je de oude hypotheek nog niet terugbetaald? Dan ga je vanaf het moment dat de nieuwe hypotheek start een andere rente betalen over je oude hypotheeklening. Welke rente dat is, lees je in jouw hypotheekaanbod.*

(…)”

- 2.4 In het voorjaar van 2024 heeft de consument via de adviseur een hypothecaire geldlening, (hierna: de nieuwe hypotheek) gesloten voor een nieuw te bouwen woning. De consument wilde hierbij gebruik maken van de meeneemregeling uit de oude hypotheek.
- 2.5 De adviseur heeft bij HollandWoont een renteaanbod opgevraagd. In het renteaanbod van 29 april 2024 stond onder andere:

“(…)

(…) Je wilt gebruik maken van de meeneemregeling. Je kunt de rente en de einddatum van je rentevastperiode die je nu hebt, meenemen naar je nieuwe woning. Meer informatie over de meeneemregeling vind je terug in de algemene voorwaarden van je oude hypotheek.

(…) Je hebt alle documenten gelezen en bent akkoord met de inhoud van dit renteaanbod, de HollandWoont -Algemene voorwaarden September 2023 en de bijlagen.

2.2 Renteaanbod: dat onderteken je en stuur je naar ons op

Als je dit renteaanbod accepteert, onderteken je het en stuur je het naar je adviseur. Die stuurt het daarna naar ons op. Het is belangrijk dat wij het ondertekende renteaanbod uiterlijk 20 mei 2024 hebben ontvangen. (…)

(…)”

- 2.6 De consument heeft het renteaanbod van 29 april 2024 op 3 mei 2024 ondertekend. HollandWoont kon niet akkoord gaan met een hypotheek met Nationale Hypotheek Garantie (NHG), omdat een keuken ontbrak in de nieuw te bouwen woning van de consument. De kosten voor het in eigendom verkrijgen van een woning mogen volgens de NHG norm 2024 niet hoger zijn dan € 435.000,- inclusief keuken. De koopsom inclusief meerwerk, maar exclusief de keuken bedroeg € 435.000,-.
- 2.7 Het renteaanbod is uiteindelijk na verloop van enige tijd toch tot stand gekomen. De koopovereenkomst werd voorzien van een aanhangsel, waardoor de consument in aanmerking zou komen voor de NHG. HollandWoont is uiteindelijk, nadat de consument zich had beklagd tegen hun afwijzing van het aanhangsel, daarmee akkoord gegaan.
- 2.8 In juni 2024 heeft een vervolgesprek plaatsgevonden tussen de consument en de adviseur. De consument heeft hier zijn onvrede uitgesproken over het gegeven dat de hij documenten heeft moeten aanleveren, die hij eerder had aangeleverd en de communicatie daarover.
- 2.9 Het passeren bij de notaris stond ingepland op 12 juli 2024. Deze datum is verzet naar 17 juli 2024, omdat nog geen hypotheekofferte was verkregen. De consument is boeterente verschuldigd aan de projectontwikkelaar van de nieuw te bouwen woning, omdat de passeerdatum van 12 juli 2024 niet gehaald is. De passeerdatum van 17 juli 2024 is om dezelfde reden als de eerdere verplaatsing, verplaatst naar 24 juli 2024.
- 2.10 Nadat de consument een aantal (deels bekende) documenten heeft nagezonden heeft de consument op 16 juli 2024 een hypotheekaanbod ontvangen welke hij dezelfde dag voor akkoord getekend heeft. Daarmee is de nieuwe hypotheek tot stand gekomen. De passeerdatum van 24 juli 2024 is gehaald. In het hypotheekaanbod van 16 juli 2024 stond onder andere:

“(…)

1. Je hypotheek

1.1. In het kort

(…)

- Voor je overbruggingshypotheek betaal je maandelijks rente. Ook zijn er eenmalige administratiekosten van € 250,-. Dit bedrag betaal je niet vooraf, maar op het moment dat je de overbruggingshypotheek bij de notaris terugbetaalt.
- Je hebt gekozen voor een leningdeel met een vaste rente. Ten minste drie maanden voor het einde van de vaste periode ontvang je van ons een nieuw renteaanbod. De risicoklasse die op dat moment van toepassing is gebruiken we om de rente te betalen.
- (…)
- Je neemt je bestaande hypotheeklening mee naar je nieuwe woning. Op het moment dat je hypotheekakte bij de notaris hebt ondertekend dan gaat de rente van je bestaande hypotheeklening veranderen. De rente wordt een eenjaars rente die hoort bij je hypotheeklening. Op www.hollandwoont.nl vind je de rente. (…)

2. Wat spreken we af?

2.1. Informatie: je leest alles goed door

Je hebt alle documenten gelezen en bent akkoord met de inhoud van dit hypotheekaanbod, de HollandWoont – Algemene voorwaarden September 2023 en de bijlagen

2.2. Hyptheekaanbod: dat onderteken je en stuur je naar ons op

Als je deze hypotheek wil, onderteken je het hypotheekaanbod en stuur je dit naar je adviseur. Die stuurt het daarna naar ons op. Het is belangrijk dat wij het ondertekende hypotheekaanbod uiterlijk 30 juli 2024 hebben ontvangen. (…)

(…)”

- 2.11 Per brief van 29 juli 2024 informeert HollandWoont de consument over de geldende rentepercentages. In deze brief stond onder andere:

“(…)”

*U heeft gebruik gemaakt van de meeneemregeling. U heeft de rente van uw lening onder (…)
meegenomen naar uw nieuwe lening onder (…).*

*Daarom passen wij de rente op uw bestaande lening aan naar de rente die geldig was op de
passeerdatum van de nieuwe hypotheek. De rentevastperiode wordt 1 jaar vast.*

Met ingang van 24 juli 2024 gelden onderstaande rentepercentages:

Ovk	Deel	Aflossingsvorm	Renteproduct	Rentepercentage	Rentelast
	1	Annuliteitenhypothec	1 jaar Vast Tot 1 augustus 2025	4,49% (JKP. 4,58%)	€ 46,13
Ovk	Deel	Aflossingsvorm	Renteproduct	Rentepercentage	Rentelast
	2	Aflossingsvrije hypothec	1 jaar Vast Tot 1 augustus 2025	4,59% (JKP. 4,69%)	€ 98,32
Ovk	Deel	Aflossingsvorm	Renteproduct	Rentepercentage	Rentelast
	3	Annuliteitenhypothec	1 jaar Vast Tot 1 augustus 2025	4,49% (JKP. 4,58%)	€ 17,37
Ovk	Deel	Aflossingsvorm	Renteproduct	Rentepercentage	Rentelast
	4	Annuliteitenhypothec	1 jaar Vast Tot 1 augustus 2025	4,49% (JKP. 4,58%)	€ 528,57
Ovk	Deel	Aflossingsvorm	Renteproduct	Rentepercentage	Rentelast
	5	Aflossingsvrije hypothec	1 jaar Vast Tot 1 augustus 2025	4,59% (JKP. 4,69%)	€ 370,07

Figuur 1- overzicht rentepercentages per lening deel.

(...)"

- 2.12 De consument was niet voorbereid op de nieuwe lasten zoals die staan beschreven in de brief van 29 juli 2024. Daarop heeft de consument contact opgenomen met HollandWoont die de consument heeft laten weten dat op bladzijde drie van de bindende offerte stond vermeld dat de huidige rente van de oude hypothec zou veranderen in een eenjaars-rente horende bij de oude hypothec en dat op de website van HollandWoont de rente gevonden kan worden. HollandWoont heeft de consument verder verwezen naar zijn adviseur.

- 2.13 De consument heeft vervolgens zijn onvrede geuit bij de adviseur en daartegen een klacht ingediend. Per e-mail van 30 september 2024 heeft de adviseur gereageerd op de klacht. In dit bericht stond onder andere:

"(...)

(...)Ik heb tijdens ons laatste gesprek al de hand in eigen boezem gestoken voor, met name de snelheid van de afwikkeling en de communicatie naar jullie toe. De oorzaak hiervan heb ik jullie tijdens ons laatste gesprek vertelt. Nogmaals mijn excuses hiervoor.

Ik heb steeds duidelijk voor ogen gehad dat het meeverhuizen van de bestaande rentes het wenselijke is en dat we dat doel ook konden bereiken. Veel vertraging komt ook op het conto van de verkopende partij. De onwilligheid om mee te werken aan een eenvoudige handeling was niet alleen irritant maar ook buitengewoon vertragend. Hoewel ik geen aankoopmakelaar ben voor jullie nieuwe woning, heb ik mij toch behoorlijk ingespannen om dat goed te krijgen. Uiteindelijk hebben we het toch voor elkaar gekregen. Jullie kostenpost van €251,92 zou je feitelijk nog moeten salderen met de latere ingangsdatum van de hypothec. Je hebt die maand ook minder rente betaald. (...)

Volgende week heb ik een afspraak bij [naam organisatie](...) die het beheer heeft over de HW hypotheek. Ik neem jullie spullen mee. Ik verwacht er eerlijk gezegd niet veel van, maar ik ga het wel doen. (...)

(...)"

- 2.14 Per bericht van 14 oktober 2024 heeft de regiodirecteur van het bedrijf waar de adviseur voor werkzaam is gereageerd op de aansprakelijkstelling van de consument en deze afgewezen. Per e-mailbericht van 18 oktober 2024 heeft de consument op het bericht van de regiodirecteur gereageerd, waarna de consument op 19 oktober 2024 zijn klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.15 De consument vordert een schadevergoeding van € 8.052,-. Deze schade bestaat uit de onvoorziene extra maandlasten als gevolg van het niet vermelden van de meeneemrente van € 650,- per maand gedurende minimaal 12 maanden vermeerderd met een eenmalige boete van € 252,-.
- 2.16 Volgens de consument is de adviseur daartoe gehouden omdat de adviseur -kort samengevat- de consument onvolledig en niet adequaat heeft geadviseerd. Daartoe voert de consument onder andere het volgende aan:
- De adviseur heeft tot tweemaal toe niet goed geanticipeerd op de einddatum van het passeren van de akte bij de notaris, de consument heeft daardoor een boete moeten betalen aan de aannemer;
 - De adviseur heeft belangrijke informatie van de bank niet met de consument gedeeld en heeft anderzijds cruciale informatie van de consument niet gedeeld met de bank/geldverstrekker;
 - De adviseur is stukken kwijtgeraakt, die de consument daardoor opnieuw moest overleggen;
 - De consument is niet tijdig geïnformeerd over de meeneemrente, waardoor sprake is van verdrievoudiging van de bestaande maandlasten exclusief de rente voor een overbruggingskrediet en rentelasten voor geld in het depot. Daarbij had de consument maar een dag de tijd om de bindende offerte te lezen en te ondertekenen.

Het verweer

- 2.17 De adviseur heeft de volgende verweren gevoerd:
- Volgens de adviseur ligt het niet halen van de passeerdatum in de risicosfeer van HollandWoont, omdat daar de vertraging lag en niet bij de adviseur. De consument heeft niet aangetoond dat het niet halen van de passeerdatum het gevolg is van fouten van de adviseur;
 - Verder voert de adviseur aan dat tussen de adviseur en de consument een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen.

De adviseur heeft deze overeenkomst op een correcte wijze uitgevoerd, de consument is daarom de contractueel overeengekomen vergoeding verschuldigd;

- Tot slot voert de adviseur aan dat de consument gekozen heeft om gebruik te maken van de in 2021 overeengekomen meeneemregeling. De consument had kunnen en behoren te weten hoe deze regeling werkt. De consument heeft ingestemd met het hypotheekaanbod van 13 oktober 2021, de algemene voorwaarden september 2019, het renteaanbod van 19 april 2024 en het hypotheekaanbod van 16 juli 2024 door ondertekening van deze stukken heeft hij de inhoud van deze stukken geaccepteerd. Als de consument de inhoud van de voornoemde stukken niet had begrepen dan had de consument daarover vragen moeten stellen aan de adviseur. Daarvan is geen sprake geweest, waardoor de adviseur ervan uit mocht gaan dat alles door de consument werd begrepen. Dat de consument geconfronteerd werd met een zoals gesteld niet gewenst product en extra hoge maandlasten is het gevolg van het nalaten van de consument om kennis te nemen van de hiervoor genoemde (pre-)contractuele informatie van HollandWoont. Bovendien is geen sprake van een causaal verband tussen de beweerdelijke fout en de vermeende schade. In een situatie waarbij de gestelde fout van de adviseur wordt weggedacht, was de meeneemregeling op dezelfde wijze van toepassing geweest. De consument had voor meeneemregeling gekozen, omdat hij daarmee veel goedkoper uit is omdat hij daarmee voor zijn nieuwe woning langdurig een lage rente verschuldigd is.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De centrale vraag die de commissie in deze kwestie moet beantwoorden is de vraag of de adviseur heeft voldaan aan de op hem rustende zorgplicht. Volgens de commissie heeft de adviseur niet aan de op hem rustende zorgplicht voldaan, maar is geen sprake van schade. De commissie licht dit oordeel hierna toe.

Het beoordelingskader: de zorgplicht van de adviseur bij het uitvoeren van de opdracht

- 3.2 De rechtsverhouding tussen de consumenten en de adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (7:400 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). Bij de beoordeling van de stellingen van partijen stelt de commissie voorop dat de adviseur bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen. Dit volgt uit artikel 7:401 BW. Tegenover de consument dient de adviseur de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht.¹

¹ Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, overweging 3.4.1.

Volgens bestendige rechtspraak wordt de inhoud en reikwijdte van deze zorgplicht bepaald aan de hand van de specifieke omstandigheden van het concrete geval, waaronder de aard van de betrokken rechtsverhouding, de aan het desbetreffende product en/of de dienst verbonden risico's, de eventuele deskundigheid en ervaring van de consument en hun inkomens- en vermogenspositie.²

De adviseur heeft niet de zorg betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht

- 3.3 Tijdens de mondelinge behandeling van deze klacht is het de commissie gebleken dat de kern van deze klacht zich concentreert op de consequenties van het gebruik maken van de meeneemregeling door de consument. De commissie zal deze klacht daarom als eerst bespreken.
- 3.4 De consument heeft aangevoerd dat hij niet tijdig is geïnformeerd over de consequenties van het gebruik maken de meeneemregeling, namelijk de door hem naar voren gebrachte extra hoge maandlasten. Volgens de adviseur had de consument de productdocumentatie rondom het verkrijgen van de oude hypotheek in 2021 en de productdocumentatie rondom het verkrijgen van de nieuwe hypotheek in 2024 moeten lezen. Met deze productdocumentatie heeft de consument ingestemd. Als hij de inhoud daarvan niet had begrepen dan had hij daarover vragen moeten stellen aan de adviseur. De meeneemregeling waar de consument gebruik van heeft gemaakt is in 2021 overeengekomen en de consument heeft ervoor gekozen om hiervan gebruik te maken in 2024. Als de consument niet heeft begrepen welke consequenties verbonden zijn aan het gebruik maken van de meeneemregeling, komt dat door het eigen nalaten van de consument om kennis te nemen van de hiervoor aangevoerde productdocumentatie van HollandWoont.
- 3.5 De commissie is van oordeel dat het verweer van de adviseur niet slaagt. Het is in principe juist dat van een consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte informatie en ter tekening voorgelegde stukken aandachtig doorleest en dat hij, indien hij deze niet begrijpt, daarover nadere vragen stelt voordat hij deze ondertekent. Het in de arm nemen van een adviseur ontslaat de consument niet van zijn eigen verplichting om de (pre-) contractuele informatie die hij heeft ontvangen van de geldverstrekker door te lezen en vragen te stellen aan zijn adviseur als de inhoud niet duidelijk is voor hem. Volgens de commissie mag van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur worden verwacht dat hij de consument informeert over de hypotheekconstructie en de risico's die daarbij komen. Verder geldt in dit geval dat een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur niet mag verwachten dat een consument in 2024 volledig kan overzien wat de consequenties zijn van het gebruikmaken van een in 2021 overeengekomen meeneemregeling.

² Zie Rechtbank Amsterdam 19 juli 2017, ECLI:NL:RBAMS:2017:5552, overweging 4.3.

De op de adviseur rustende zorgplicht brengt in het onderhavige geval met zich mee dat de adviseur bij het aanvraagtraject van de nieuwe hypotheek in 2024 zich had moeten vergewissen dat de consument inzicht wat de consequenties voor hem zijn bij het gebruik maken van de in 2021 overeengekomen meeneemregeling. Volgens de commissie is voldoende komen vast te staan dat de adviseur dat in dit geval niet naar behoren heeft gedaan.

- 3.6 Het verweer dat de adviseur ervan uit had mogen gaan dat de consument in 2024 de werking begreep van de in 2021 overeengekomen meeneemregeling slaagt gelet op het voorgaande niet. Daarbij weegt de commissie mee dat de betreffende hypotheekconstructie, zoals de adviseur ook heeft beaamd, complexe materie betreft. Juist dan wordt van de adviseur een actievere rol verwacht in het adviestraject en geldt dat de vergewisplicht naar het oordeel van de commissie in het onderhavige geval zwaarder weegt dan de verplichting van de consument om vragen te stellen indien sprake is van onduidelijkheden in de precontractuele productdocumentatie.
- 3.7 De commissie houdt bij dit oordeel verder rekening met het gegeven dat het voldoende aannemelijk is dat de consument onder een zekere druk heeft gestaan. Het rente-aanbod van 29 april 2024 waarbij de consument gebruik heeft willen maken van de meeneemregeling is door HollandWoont niet geaccepteerd, omdat de nieuw te bouwen woning geen keuken had. De aandacht is hierna gaan liggen op het verkrijgen van een aanhangsel bij de verkopende partij, wat niet gemakkelijk is verlopen. Nadat de verkopende partij uiteindelijk had ingestemd met een aanhangsel bij de koopovereenkomst heeft HollandWoont dit alsnog niet geaccepteerd. Niet bestreden is dat het rente-aanbod uiteindelijk toch is geaccepteerd door HollandWoont, nadat de consument zich over het niet accepteren had beklagd. Het voorgaande heeft tot gevolg gehad dat de passeerdatum van 12 juli 2024 moest worden verplaatst naar 17 juli 2024, omdat de consument nog geen hypotheekaanbod had ontvangen. Deze verplaatsing heeft direct negatieve gevolgen gehad voor de consument, omdat de consument daardoor een boete verschuldigd was aan de projectontwikkelaar van de nieuw te bouwen woning. Doordat het ernaar uitzag het hypotheekaanbod niet voor 17 juli 2024 zou worden ontvangen is ook deze passeerdatum verplaatst naar 24 juli 2024. Uiteindelijk kreeg de consument op 16 juli 2024 het hypotheekaanbod dat op dezelfde dag ook voor akkoord is getekend, waarmee de nieuwe hypotheek tot stand kwam. In dit hypotheekaanbod stond onder andere dat de bestaande hypotheeklening wordt meegenomen naar de nieuwe woning en dat op het moment van het ondertekenen van de hypotheekakte bij de notaris de rente van de bestaande hypotheeklening gaat veranderen. De rente wordt een eenjaars rente die hoort bij de hypotheeklening en die rente is te vinden op www.hollandwoont.nl. (zie randnummer 2.10)

Hoewel de commissie het op zichzelf met de adviseur eens is dat de hiervoor omschreven vertraging niet te wijten is aan de adviseur en de adviseur daaromtrent dan ook geen blaam treft, is het in de gegeven omstandigheden onvoldoende om aan te voeren dat de consument voor akkoord getekend heeft en daardoor dus heeft begrepen of had moeten begrijpen wat de consequenties voor hem zouden zijn van het gebruik maken van de meeneemregeling. De adviseur had zich ervan moeten vergewissen dat de consument op de hoogte was van de consequenties van het gebruikmaken van de meeneemregeling. De commissie oordeelt daarom dat de adviseur in zoverre tekortgeschoten is in zijn zorgplicht. Deze klacht is gegrond.

Vertraging gedurende het aanvraagproces

- 3.8 De commissie stelt ten aanzien van het aanvraagtraject van de nieuwe hypotheek voorop dat het proces rondom de hypotheekaanvraag niet is verlopen zoals partijen dat aanvankelijk hadden verwacht. Daarbij weegt mee dat het gaat om een complexe kwestie, waarbij vaststaat dat de adviseur zich gedurende het aanvraagtraject voldoende heeft ingespannen om ervoor te zorgen dat de gevraagde hypotheek ook tot stand zou komen. De commissie oordeelt dat vertragingen gedurende het aanvraagproces grotendeels te wijten zijn aan het verkrijgen van het aanhangsel via de verkopende partij en de afwijzing daarvan door HollandWoont. Daarmee staat vast dat de adviseur ter zake hiervan geen blaam treft, waardoor de commissie ook niet toekomt aan de vraag of de adviseur ter zake van de voornoemde vertragingen schadeplichtig is. De klacht is ongegrond. De commissie wijst de vordering af.

Geen sprake van schade

- 3.9 De consument heeft aangevoerd dat hij, indien hij was gewaarschuwd voor de consequenties van de meeneemregeling geen gebruik had gemaakt van deze meeneemregeling. De adviseur heeft naar voren gebracht dat de consument doordat hij gebruik heeft gemaakt van de meeneemregeling veel goedkoper uit is gekomen. Als de consument dus wel was geïnformeerd over de consequenties van de meeneemregeling, had de consument hier dus alsnog voor gekozen. De vertragingschade is niet te wijten aan de adviseur, maar ligt in de risicosfeer van HollandWoont en de consument in relatie tot de verkoper van de nieuwbouwwoning. Daarom is de adviseur niet aansprakelijk voor deze schade.
- 3.10 De commissie heeft hiervoor toegelicht dat de adviseur tekort is geschoten in zijn zorgplicht door zich niet ervan te vergewissen of de consument begreep wat de consequenties van het gebruikmaken van de meeneemregeling voor hem zouden zijn. De commissie oordeelt dat het verweer van de adviseur dat geen sprake is van schade als gevolg van deze tekortkoming slaagt, omdat de consument niet aannemelijk heeft gemaakt welke andere keuze hij zou hebben gemaakt indien hij zou zijn geïnformeerd over de consequenties van het gebruikmaken van de meeneemregeling.

Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument desgevraagd onvoldoende naar voren gebracht in welke situatie hij zou verkeren op het moment dat hij juist geïnformeerd zou zijn. Verder heeft de consument niet voldoende bestreden dat hij via de huidige constructie goedkoper uit is. De commissie stelt daarom vast dat de consument niet voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat sprake is van schade.

conclusie

- 3.11 Hiervoor is vastgesteld dat de adviseur tekortgeschoten is in de op hem rustende zorgplicht, maar dat deze tekortkoming niet tot schade heeft geleid.

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 oktober 2023, 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