

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0547
(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op	27 december 2021
Ingediend door	De consumenten
Tegen	Adviesgroep Combined Gouda B.V., handelend onder de naam Nationale HypotheekPas, gevestigd te Waddinxveen, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	29 juni 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies. De consumenten hebben een huis gekocht. Bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening heeft de adviseur hen advies gegeven en voor hen bemiddeld. De consumenten hebben meerdere klachten over de dienstverlening van de adviseur. De commissie is van oordeel dat een deel van die klachten gegrond is. De adviseur moet een deel van de vergoeding die hij bij de consumenten in rekening gebracht heeft, aan hen terugbetalen, vermeerderd met de wettelijke rente.

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 voorstel van de adviseur; 4) de reactie van de consumenten; 5) het verweerschrift van de adviseur; 6) de repliek van de consumenten en 7) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consumenten 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 medio 2021 een huis gekocht. Voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening hebben zij de adviseur ingeschakeld.

Op 15 juni 2021 hebben de consumenten de opdracht tot dienstverlening van de adviseur voor akkoord ondertekend. Voor de diensten van de adviseur is na afloop € 1.690,- in rekening gebracht bij de consumenten.

- 2.2 Op 15 juni 2021 hebben de consumenten een e-mail van de adviseur ontvangen, waarin opgenomen is:

“Om de snelheid in het aanvraagproces te houden adviseer ik u:

(...)

2. de overlijdensrisicoverzekering alvast aan te vragen. Na ontvangst van de door u getekende OTD zullen wij de aanvraag voor de overlijdensrisicoverzekering voor u indienen. U ontvangt dan per e-mail een bevestiging en een uitnodiging om de online gezondheidsverklaring in te vullen. De geldverstrekker zal uw hypotheekaanvraag mogelijk pas beoordelen nadat u bent geaccepteerd voor de overlijdensrisicoverzekering.”

- 2.3 De consumenten hebben hierop geantwoord:

“Zoals besproken ben ik mij aan het oriënteren op de ORV. Waarschijnlijk schakel ik daar mijn verzekeringsadviseur voor in. Ik vermoed dat dit standaard tekst is, maar punt 2 dus niet uitvoeren.”

- 2.4 In het kader van de financieringsaanvraag heeft een van de consumenten bij zijn werk een werkgeversverklaring opgevraagd. Aanvankelijk kreeg hij een werkgeversverklaring waarin zijn actuele salaris vermeld werd (hierna: de oude werkgeversverklaring). Die oude werkgeversverklaring heeft hij aangeleverd bij de adviseur. Later ontving hij een werkgeversverklaring waarin een hoger salaris vermeld werd, dat de consument per september 2021 zou gaan verdienen (hierna: de nieuwe werkgeversverklaring). De nieuwe werkgeversverklaring hebben de consumenten op 30 juni 2021 naar de adviseur gestuurd.

- 2.5 Op 2 juli 2021 hebben de consumenten een e-mail van de adviseur ontvangen, met het bericht dat een renteaanbod van de geldverstrekker klaarstaat in het online klant-dossier. In deze e-mail is opgenomen dat het renteaanbod door de consumenten geaccepteerd moet worden. Zij moeten daartoe het renteaanbod invullen, ondertekenen en in het online klantendossier plaatsen. De consumenten hebben hierop gereageerd met het verzoek om telefonisch contact te hebben. De betreffende medewerker heeft daarop gereageerd dat zij die dag tot 15 uur aanwezig is.

- 2.6 Op 19 juli 2021 hebben de consumenten een e-mail van de adviseur ontvangen, waarin opgenomen is:

“Hierbij maak ik u erop attent dat de ontbindende voorwaarden zoals opgenomen in de koopovereenkomst binnenkort verlopen op 26-07-2021.

Mogelijk is uw hypotheekaanvraag nog niet in orde voor deze datum. U dient dan actie te ondernemen om de ontbindende voorwaarden te verlengen. U kunt hiervoor contact opnemen met de verkopend makelaar of, wanneer er geen makelaar bij de verkoop betrokken is, de verkopers. Het feit dat de hypotheek nog niet rond is, is géén geldige reden om een beroep te doen op de ontbindende voorwaarden. Hiervoor moet uw hypotheekaanvraag namelijk aantoonbaar zijn afgewezen.

Het risico van het niet verlengen van de ontbindende voorwaarden is hoog! Als u niet verlengt, kunt u de koop niet meer kosteloos ontbinden indien de hypotheekaanvraag wordt afgewezen door de hypotheekverstrekker. Dat betekent doorgaans dat u 10% van de overeengekomen koopsom verschuldigd bent aan de verkopers vermeerderd met de geleden schade..

U kunt NHP inschakelen om voor u een verzoek in te dienen tot uitstel van de ontbindende voorwaarden. Let erop dat dit een betaalde dienst is.

Heeft u het zogenaamde bindend aanbod al ontvangen? Dan bent u zeker van het verkrijgen van een hypotheek en kunt u dit bericht negeren.”

- 2.7 Twee uur na ontvangst van de e-mail van 19 juli 2021 hebben de consumenten hierop geantwoord met de vraag of het een automatisch gegenereerde e-mail is. Ook hebben zij verzocht om een actuele stand van zaken en gevraagd of zij zich zorgen moeten maken. Ruim een uur later heeft de adviseur geantwoord:

“Dit is inderdaad weer een automatische mail. Ik heb vanochtend bericht gehad dat jullie dossier is doorgestuurd voor een tweede beoordeling en bindend aanbod. In theorie kan er dan nog iets afgekeurd worden, maar dit gebeurt niet vaak. De verwerkingstijd hiervoor is 2 tot 3 werkdagen. Ik verwacht woensdag of donderdag een bindend aanbod en daarmee een akkoord op de aanvraag.

De ontbindende voorwaarden hoeft je nu (nog) niets mee te doen, want we verwachten voor de 26e een akkoord te hebben. Mocht er bij [de geldverstrekker] nog een kink in de kabel komen, dan moeten we kijken of hiervoor verlenging aangevraagd kan worden.”

- 2.8 Op 6 juli 2021 ontvingen de consumenten een e-mail van de adviseur, waarin opgenomen is:

“De eerste beoordeling van uw dossier heeft plaatsgevonden. Er zijn enkele documenten door de bank afgekeurd:

- De werkgeversverklaring met de salarisverhoging: de salarisverhoging mag wel meegenomen worden, maar de bank wil van de werkgever een verklaring/ brief met tekst waarin staat dat het salaris per 1 september onvoorwaardelijk verhoogd zal worden.

Voorbeeldtekst: (...)

- Verder zijn er vragen gesteld over het bouwdepot. Dit moet bij [de geldverstrekker] minimaal € 5.000 zijn, terwijl volgens taxatierapport de aanschaf van de zonnepanelen slechts € 4.400 kost. Eigenlijk wil [de geldverstrekker] een aanpassing van het taxatierapport (zonnepanelen moeten dan op € 5.000 gesteld en na aanschaf wordt met het restant bouwdepot een stukje hypotheek ingelost). Aanpassing van het taxatierapport is echter een wat grote maatregel voor zo'n bedrag, daarom gaat [de adviseur] kijken of hier een andere oplossing voor gevonden kan worden. Dat laten we zo snel mogelijk weten.”

2.9 Op 7 juli 2021 is vanuit de adviseur een e-mail naar de geldverstrekker verzonden, met de vraag hoe de kwestie met de zonnepanelen opgelost kan worden.

2.10 De consumenten hebben teleurgesteld gereageerd op de e-mail van 6 juli 2021 en erop gewezen dat in de nieuwe werkgeversverklaring het nieuwe salaris van de consument per 1 september 2021 opgenomen is. Hierop reageerde de adviseur op 7 juli 2021:

“Ik snap dat het vervelend is om hier opnieuw mee aan de slag te moeten. Ik vind zelf dat het salaris per 1 september blijkt uit de nieuwe werkgeversverklaring en deze daarom doorgestuurd naar [de geldverstrekker]. Helaas heb ik hierover niet het laatste woord. De acceptanten van [de geldverstrekker] moeten uiteindelijk akkoord geven op alle documenten. Zij doen dit volgens de regels die [de geldverstrekker] hanteert. Ik heb hierover contact gehad, maar zij willen een verklaring zoals aangegeven in mijn eerdere mail. Een intentieverklaring staat al op beide werkgeversverklaringen. Dat is niet het probleem.”

2.11 De consument heeft op 14 juli 2021 een aanvullende brief van zijn werkgever ontvangen over de aanstaande salarisverhoging. Die brief is niet meer doorgestuurd naar de geldverstrekker, omdat de eerste acceptant van de geldverstrekker die dag te kennen had gegeven akkoord te zijn met de salarisverhoging en later ging de geldverstrekker definitief akkoord.

De klacht en vordering

2.12 De consumenten hebben zich beklaagd over verschillende aspecten van de dienstverlening van de adviseur en hebben gesteld dat daarmee de zorgplicht van de adviseur geschonden is. Zij vorderen dat de adviseur 20% van de vergoeding, oftewel € 338,- aan hen terugbetaalt, vermeerderd met de wettelijke rente sinds 21 september 2021.

2.13 Ten eerste hebben de consumenten gesteld dat zij meerdere e-mailberichten ontvingen van de adviseur die feitelijk onjuist waren of verkeerde verwachtingen creëerden. Zo is in een e-mail van 15 juni 2021 vermeld dat de adviseur een aanvraag voor een overlijdensrisicoverzekering gaat indienen (zie overweging 2.2).

Terwijl de consumenten voor de verzending van die e-mail met de adviseur besproken hadden dat zij hun overlijdensrisicoverzekering zouden afsluiten zonder tussenkomst van de adviseur. De consumenten hebben naar aanleiding van de e-mail van 15 juni 2021 een e-mail gestuurd (zie overweging 2.3) en telefonisch contact gehad met de adviseur. Verder kregen zij op 19 juli 2021 het alarmerende bericht over de ontbindende voorwaarden (zie overweging 2.6). Dit bleek een automatisch gegenereerd bericht te zijn dat onnodig verontrustend was, aangezien een dag later bleek dat de geldverstrekker een bindend aanbod gedaan had. Het derde bericht dat de consumenten genoemd hebben, is van 2 juli 2021. Daarin stond dat zij het renteaanbod van de geldverstrekker moesten ondertekenen en aanleveren bij de adviseur (zie overweging 2.4). De consumenten hebben de adviseur toen verzocht hen hierover te bellen, aangezien zij een vraag hadden. Zij werden niet teruggebeld, maar in plaats daarvan werd het renteaanbod ongetekend door de adviseur doorgestuurd naar de geldverstrekker.

- 2.14 Ten tweede is de verzending van werkgeversverklaringen door de adviseur aan de geldverstrekker volgens de consumenten niet goed verlopen. Volgens de consumenten heeft een medewerker van de adviseur de oude werkgeversverklaring doorgestuurd naar de geldverstrekker, terwijl de consumenten de nieuwe werkgeversverklaring al aan haar collega verstrekt hadden. De consumenten hebben gesteld dat hierdoor de oude werkgeversverklaring per ongeluk naar de geldverstrekker verzonden werd, waarna de nieuwe werkgeversverklaring nagestuurd moest worden. Dat zou er weer voor gezorgd hebben dat de geldverstrekker nader onderzoek ging doen en de nieuwe werkgeversverklaring aanvankelijk niet accepteerde.
- 2.15 Ten derde hebben de consumenten zich op het standpunt gesteld dat de adviseur tekortgeschoten is in de bemiddeling. Ten aanzien van de discussie met de geldverstrekker over de werkgeversverklaringen, maar ook over het volgende. Met de hypothecaire geldlening zouden ook de zonnepanelen op de woning worden gefinancierd, door middel van een energiebespaarbudget/bouwdepot. De zonnepanelen kostten volgens het taxatierapport € 4.400,-, maar op een gegeven moment bleek dat de geldverstrekker een minimumbedrag van € 5.000,- hanteerde voor een bouwdepot. Besloten is om dit op te lossen met een verlaging van het aflossingsvrije deel van de lening. De consumenten vinden dat de adviseur van meet af aan had moeten weten dat een bouwdepot van € 4.400,- niet mogelijk was bij de geldverstrekker.
- 2.16 Ten vierde beklagen de consumenten zich over de informatievoorziening. Zo heeft een medewerker toegezegd dat haar collega naar een oplossing zou kijken voor het bouwdepot, maar twee dagen later bleek dat die collega daar niets vanaf wist. Verder moesten de consumenten zelf maar concluderen dat voornoemde verlaging van het aflossingsvrije deel als gevolg had dat het annuïtaire deel verhoogd werd, wat een verhoging met de maandlasten met zich meebracht. Bovendien constateerden de consumenten zelf dat zij door de aanpassing op de transportdatum een extra bedrag van € 1.000,- uit eigen middelen moesten inbrengen.

- 2.17 Ten vijfde beklagen de consumenten zich erover dat de adviseur meermaals gezegd heeft dat hij “*even brutaal zou zijn*” tegen de consumenten. Over het algemeen was het contact goed, maar een dergelijke opmerking duidt volgens de consumenten op onbeschoft zijn en het niet hebben van respect voor de ander.
- 2.18 Ten zesde heeft de adviseur niet gereageerd op de klacht. Na herhaaldelijke verzoeken heeft de adviseur slechts de ontvangst van de klacht van 21 september 2021 bevestigd en toegezegd uiterlijk 30 november 2021 te reageren. Dat is niet gebeurd.

Het verweer

- 2.19 De adviseur heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.20 Volgens de adviseur was er geen verwarring over de overlijdensrisicoverzekering. Uit de opdracht tot dienstverlening volgt dat het verzorgen van een overlijdensrisicoverzekering niet tot de opdracht van de adviseur behoorde. Bovendien hebben zij met elkaar besproken dat de adviseur niet ingeschakeld zou worden voor een overlijdensrisicoverzekering.
- 2.21 De e-mail over de ontbindende voorwaarden is volgens de adviseur niet onnodig verzonden. De ervaring leert dat het van belang is om tijdig voor het aflopen van de ontbindende voorwaarden te waarschuwen.
- 2.22 Over het renteaanbod heeft de adviseur gezegd dat dit inderdaad niet ondertekend hoefde te worden en dat de e-mail daar inderdaad niet goed bij aansluit. Dat heeft volgens de adviseur echter geen gevolgen gehad voor de consumenten. Verder heeft de adviseur in reactie op het verzoek van de consumenten om telefonisch contact laten weten wanneer dat mogelijk was.
- 2.23 De adviseur heeft gesteld dat hij de nieuwe werkgeversverklaring bewust niet doorgestuurd heeft, omdat die niet aansloot bij de salarisstrook. Geldverstrekkers verlangen dat een salarisverhoging in een separate verklaring onderbouwd wordt. Later stuurde de adviseur ook de nieuwe werkgeversverklaring door, maar had de geldverstrekker alsnog een aanvullende verklaring nodig over de salarisverbetering. Dit is volgens de adviseur moeizaam verlopen omdat de consumenten aanvankelijk niet een aanvullende verklaring van de werkgever overlegden.
- 2.24 Ten aanzien van de zonnepanelen heeft de adviseur naar voren gebracht dat klaarblijkelijk een misverstand ontstaan is over de kosten van de aanschaf. De adviseur heeft gerekend met € 5.000,- en heeft gesteld dat hij dat ook zo met de consumenten besproken heeft. Het was bovendien een bijzondere situatie omdat de zonnepanelen zich al op de woning bevonden. Omdat de adviseur begrepen had dat er een bedrag van € 5.000,- benodigd was, was er geen aanleiding om kennis te nemen van het minimale bedrag dat de geldverstrekker hanteert voor bouwdepots.

- 2.25 De consument werd op 6 juli 2021 geïnformeerd over het probleem met het bouwdepot en op 7 juli 2021 heeft de adviseur het aanspreekpunt van de geldverstrekker hierover gemaïld. Het heeft dus niet twee dagen stil gelegen.
- 2.26 De adviseur heeft erop gewezen dat het aflossingsvrije deel verlaagd is van € 162.000,- naar € 160.000,- en dat het annuïtaire deel met het verschil verhoogd werd. Dit leidde tot een verhoging in de maandlast van € 7,- bruto per maand, maar de consumenten lossen hiermee ook € 2.000,- meer af. Dit alles is volgens de adviseur met de consumenten telefonisch besproken. Bovendien hebben de consumenten volgens de adviseur niet € 1.000,- extra eigen geld ingelegd.

3. De beoordeling

- 3.1 De consumenten hebben op 21 september 2021 hun klacht voorgelegd bij de adviseur. Nadat de adviseur geen inhoudelijke reactie gaf, hebben de consumenten hun klacht voorgelegd bij Kifid. Toen heeft de adviseur voorgesteld om het gevorderde bedrag aan de consumenten te vergoeden, maar de adviseur vond dat hij dat niet verschuldigd was en vroeg om finale kwijting over en weer. De consumenten hebben dit voorstel afgewezen, omdat de adviseur daarmee nog steeds niet op hun klacht gereageerd had. Daarom is de klacht alsnog aan de commissie voorgelegd.

Norm voor het handelen van de adviseur

- 3.2 Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten. Ingevolge artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (zie de bijlage) dient een opdrachtnemer zoals de adviseur bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen, wat 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.

De e-mailberichten

- 3.3 Ten aanzien van het bericht over de overlijdensrisicoverzekering begrijpt de commissie dat de consumenten nog even bij de adviseur wilden controleren of hij niet alsnog een overlijdensrisicoverzekering zou aanvragen, aangezien dat in de e-mail van 15 juni 2021 staat. Dat de adviseur met de consumenten besproken had dat hij geen overlijdensrisicoverzekering zou aanvragen en dat dit ook niet in de opdracht tot dienstverlening opgenomen is, maakt dit niet anders.
- 3.4 De e-mail over de ontbindende voorwaarden was, met de kennis van nu, niet nodig. Mogelijk zou de e-mail een iets andere toon hebben als de tekst niet van te voren opgesteld was. De commissie volgt de adviseur echter in zijn verweer dat het goed is om tijdig te waarschuwen dat de datum van de ontbindende voorwaarden nadert. Ook als de aanvraag voorspoedig verloopt.
- 3.5 Beide partijen hebben vastgesteld dat de inhoud van de e-mail over het renteaanbod niet aansluit op de werkwijze van de geldverstrekker. De commissie is met de adviseur eens dat dit geen gevolgen gehad heeft voor de consumenten. In de e-mail stond dat de consumenten het renteaanbod moesten ondertekenen, maar dat hoefde niet. In de e-mail stond bovendien dat het renteaanbod na ondertekening weer naar de geldverstrekker verzonden zou worden, maar omdat het renteaanbod van de geldverstrekker afkomstig was en de consumenten het niet hoefden te ondertekenen, hoefde de adviseur het ook niet terug te sturen. Het is dus niet zo dat de adviseur het renteaanbod naar de geldverstrekker gestuurd heeft zonder het door de consumenten verzochte telefonisch contact af te wachten: het renteaanbod is in zijn geheel niet naar de geldverstrekker gestuurd.

De werkgeversverklaringen

- 3.6 De consumenten hebben gesteld dat de adviseur de oude werkgeversverklaring aangeleverd heeft bij de geldverstrekker, terwijl de nieuwe werkgeversverklaring al aangeleverd was bij de adviseur en dat dit voor een extra kritische beoordeling door de geldverstrekker zorgde. De consumenten hebben ter onderbouwing gesteld dat de medewerker van de adviseur tijdens het telefoongesprek met de consumenten constateerde dat er een nieuwe werkgeversverklaring was en dat zij die toen doorgestuurd heeft. Bovendien hebben de consumenten gewezen op de e-mail van die medewerker van 7 juli 2021, waarin zij opmerkte dat zij vond dat de salarisverhoging uit de nieuwe werkgeversverklaring blijkt en dat zij die daarom naar de geldverstrekker gestuurd heeft (zie overweging 2.10).
- 3.7 Omdat de adviseur gesteld heeft dat hij de oude werkgeversverklaring bewust doorgestuurd heeft omdat de nieuwe werkgeversverklaring niet aansluit op het actuele salaris, is het aan hem om die stelling te bewijzen.

Ter onderbouwing heeft de adviseur gesteld dat geldverstrekkers in geval van een salarisverhoging altijd drie stukken wensen te ontvangen: een salarisstrook, een werkgeversverklaring die daarop aansluit en een separate verklaring over het nieuwe salaris. Het feit dat de medewerker waarmee de consumenten contact hadden, vervolgens alsnog de nieuwe werkgeversverklaring naar de geldverstrekker stuurde, spreekt dit echter tegen. Voor de commissie staat niet vast dat de adviseur de oude werkgeversverklaring bewust doorgestuurd heeft. De stelling van de consumenten dat de oude werkgeversverklaring per ongeluk toegezonden is terwijl de nieuwe werkgeversverklaring al aangeleverd was, blijft dan ook overeind.

- 3.8 De volgende vraag is of de geldverstrekker *hierdoor* aanvankelijk het nieuwe salaris onvoldoende onderbouwd vond. Uiteindelijk heeft de geldverstrekker de nieuwe werkgeversverklaring, de salarisstrook en een aantal stukken uit het personeelsdossier afdoende bevonden. De consumenten hebben erop gewezen dat zij van meet af aan voorstelden om de salarisverhoging op die manier te onderbouwen, maar voor de commissie staat niet vast welk besluitvormingsproces zich bij de geldverstrekker afgespeeld heeft. De stelling van de adviseur dat geldverstrekkers bij een salarisverhoging in principe drie stukken wensen te ontvangen, is namelijk aannemelijk. Duidelijk is dat de geldverstrekker niet direct akkoord ging met de nieuwe werkgeversverklaring en de salarisstrook, maar of dat (uitsluitend) komt doordat de oude werkgeversverklaring eerst aangeleverd is, is op basis van de beschikbare informatie niet vast te stellen.

De bemiddeling

- 3.9 Volgens de consumenten is in de brochure die de geldverstrekker beschikbaar gesteld heeft voor hypotheekadviseurs opgenomen dat de geldverstrekker een minimumbedrag van € 5.000,- hanteert voor bouwdepots. De adviseur heeft dat niet betwist. Wel heeft de adviseur gesteld dat hij in zijn berekeningen uitgegaan is van € 5.000,- en dat dit ook zo met de consumenten besproken is. De zonnepanelen kostten echter € 4.400,- en dit was ook in het taxatierapport opgenomen. Het was onder die omstandigheden aan de adviseur om op te merken dat een bouwdepot van € 5.000,- niet goed aansloot, aangezien dat bedrag niet volledig benodigd was. Dat de aanvraag en de taxatie ongeveer gelijktijdig verliepen, maakt dit niet anders. De adviseur had ook na ontvangst van de taxatie kunnen opmerken dat de aanvraag aangepast moest worden. In het onderhavige geval was het de geldverstrekker die opmerkte dat er geen bouwdepot van € 5.000,- benodigd was, maar van € 4.400,- (zie overweging 2.8). Overigens houdt de opmerking van de adviseur dat het niet nodig was om het minimumbedrag te kennen omdat hij uitging van € 5.000,-, geen stand. Als het minimumbedrag hoger was dan € 5.000,-, was het bij een bouwdepot van € 5.000,- alsnog van belang om rekening te houden met het minimumbedrag.

De informatievoorziening

- 3.10 Ten aanzien van de klacht dat de adviseur er niet van op de hoogte was dat zijn collega aan de consumenten had gezegd dat de adviseur een oplossing zou zoeken voor de hoogte van het bouwdepot, is van belang dat die collega vervolgens zelf contact opgenomen heeft met de geldverstrekker om tot een oplossing te komen. Zij heeft het dus anders aangepakt dan dat zij van te voren aan de consumenten doorgegeven had, maar dat is op zichzelf geen tekortkoming.
- 3.11 Tussen partijen staat vast dat zij telefonisch besproken hebben dat een verhoging van het bouwdepot leidde tot een verlaging van het aflossingsvrije leningdeel. De consumenten hebben gesteld dat zij toen niet goed geïnformeerd zijn over de verdere consequenties. Het is aan de consumenten om die stelling te onderbouwen (artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, zie de bijlage). Omdat de informatie in een telefoongesprek gegeven is en de adviseur gesteld heeft dat hij de consumenten wel geïnformeerd heeft over de financiële consequenties, staat voor de commissie niet vast dat de consumenten onvolledig geïnformeerd zijn. Wel hebben de consumenten gelijk dat de consequenties niet op schrift gesteld zijn.
- 3.12 Overigens is niet komen vast te staan dat de consumenten € 1.000,- extra eigen geld moesten inbrengen. Zij hebben ter onderbouwing gesteld dat de lening verlaagd is van € 320.000,- naar € 319.000,-, maar uit de stukken volgt dat er een lening verstrekt is van € 324.000,- (€ 319.000,- exclusief bouwdepot) en dat de lening ook voor dat bedrag aangevraagd is. De consequenties van de aanpassing van het bouwdepot betroffen dus, naast de verlaging van het aflossingsvrije deel, een verhoging van het annuïtaire deel (en dus een groter bedrag dat afgelost wordt) en een verhoging van de maandlast met € 7,-.

De bejegening

- 3.13 De adviseur heeft niet gereageerd op de klacht dat de consumenten niet gesteld zijn op zijn opmerkingen dat hij *'even brutaal zou zijn'*. Tot in de procedure bij Kifid heeft de adviseur zelfs in het geheel niet gereageerd op de klacht. Dit terwijl de adviseur als financiële dienstverlener zorg moet dragen voor een adequate behandeling van klachten van zijn cliënten (zie artikel 4:17 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) in de bijlage). De klacht over het uitblijven van een reactie op de klacht is dus gegrond en het is terecht dat de adviseur hiervoor zijn excuses heeft aangeboden aan de consumenten.

Recht op volledige vergoeding?

- 3.14 De adviseur kan geen aanspraak maken op de volledige vergoeding van € 1.690,- indien het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat hij dat doet (zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek in de bijlage).

Conclusie

3.15 Alles overwegend is de commissie van oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de adviseur aanspraak maakt op de volledige vergoeding van € 1.690,-.² De adviseur dient een bedrag van € 250,- aan de consumenten te vergoeden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 250,- aan de consumenten vergoedt, met wettelijke rente daarover vanaf 21 september 2021 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

² Zie voor vergelijkbare oordelen onder meer GC Kifid nr. 2015-217 en 2017-484, 2018-657, te vinden op www.kifid.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikelen uit het Burgerlijk Wetboek, het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering en de Wet op het financieel toezicht

Burgerlijk wetboek

Artikel 7:401

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

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.

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:17

1. Een beheerder van een icbe, beleggingsonderneming die beleggingsdiensten verleent, een betaaldienstverlener, clearinginstelling of financiële dienstverlener draagt zorg voor een adequate behandeling van klachten van cliënten, consumenten of deelnemers over betaaldiensten, financiële diensten of financiële producten van de financiële onderneming. Hiertoe:

a. beschikt de financiële onderneming over een interne klachtenprocedure, gericht op een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten; en

b. is de financiële onderneming aangesloten bij een door Onze Minister op grond van artikel 16, eerste lid, van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten aangewezen instantie tot beslechting van geschillen met betrekking tot betaaldiensten, financiële diensten of financiële producten van de financiële onderneming, tenzij er geen zodanige instantie is. (...)