

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0717**

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

|                     |   |
|---------------------|---|
| Klacht ontvangen op | 12 juli 2021  |
| Ingediend door      | mevrouw [consument 1] en de heer [consument 2], verder samen te noemen de consumenten |
| Tegen               | Veldsink Advies Holding B.V., gevestigd te Nuenen, verder te noemen Veldsink          |
| Datum uitspraak     | 26 augustus 2022  |
| Aard uitspraak      | Niet-bindend advies   |
| Uitkomst            | Vordering afgewezen   |

### **Samenvatting**

Hypotheekadvies. De consumenten stellen zich op het standpunt dat Veldsink een onvolledig en onjuist hypotheekadvies heeft gegeven nu vlak voor het afsluiten van de hypotheek bleek dat een familiehypothec in de situatie van de consumenten een fiscaal en financieel voordeligere optie was. Zij vorderen daarom kwijtschelding van de door Veldsink in rekening gebrachte advieskosten. De commissie is van oordeel dat Veldsink een volledig advies gegeven heeft conform hetgeen vooraf tussen partijen is afgesproken. Een teleurgestelde verwachting aan de zijde van de consument maakt niet dat het verzoek tot kwijtschelding toewijsbaar is. De vordering wordt afgewezen.

### **I. Procedure**

- I.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 verweerschrift van Veldsink; 4) de repliek van de consumenten; 5) de aanvullende stukken van de consumenten en 6) de dupliek van Veldsink.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 12 juli 2022. [Consument 1] nam deel aan de hoorzitting, samen met haar vader. Veldsink heeft eveneens deelgenomen.
- I.3 De consumenten en Veldsink hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Op 21 april 2021 hebben de consumenten en Veldsink een overeenkomst van opdracht gesloten voor hypotheekadvies en -bemiddeling in verband met de aankoop van een woning door de consumenten. Voor deze werkzaamheden is een bedrag overeengekomen van € 2.295,-. In de opdrachtbevestiging is, voor zover relevant, het volgende overeengekomen:

***“Volledig advies en bemiddeling***

*Bij volledig advies maken wij samen met u een complete inventarisatie van uw wensen en doelstellingen, kennis, ervaring en risicobereidheid. Daarop maken wij een advies dat aansluit op uw persoonlijke situatie bij pensioen, arbeidsongeschiktheid en overlijden. Wij selecteren daarbij de producten, uit ons productassortiment, die passen bij uw profiel en doelstellingen. Vervolgens bemiddelen wij voor u in de door ons geadviseerde producten. (...)*”

en

***“Artikel 6. Slotbepalingen***

*Aan ons kantoor verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen, niet tot resultaatsverplichtingen.”*

- 2.2 Op 17 mei 2021 heeft Veldsink met de consumenten een renteaanbod van Florius besproken, nadat een eerdere aanvraag door een andere geldverstrekker was afgewezen. De consumenten hebben het renteaanbod op 18 mei 2021 ondertekend.
- 2.3 De consumenten hebben vervolgens op verzoek van Florius diverse stukken aangeleverd. Omdat de aankoop van de woning gedeeltelijk werd gefinancierd met schenkingen door de ouders en grootouders van [consument 1], heeft Florius verzocht om een bewijs van deze eigen middelen. Een eerder door de consumenten aangeleverd bewijsstuk werd door Florius onvoldoende bevonden.
- 2.4 Op 26 mei 2021 hebben de consumenten een e-mail gestuurd aan Veldsink waarin zij hebben geschreven:

*“(...) In de afgelopen dagen hebben we de opties goed op een rij gezet. Vanuit financieel en fiscaal perspectief is het voor ons aanzienlijk beter om voor een andere hypotheekconstructie te gaan. Bij de nieuwe berekening is goed gekeken naar onze inkomenspositie, maandlasten en fiscale aspecten. Dat betekent dat we opteren voor een familie hypotheek. (...)*”

2.5 Tijdens de hoorzitting heeft [consument I] toegelicht dat men op het idee van een familiehypothek is gekomen door het plegen van enkele telefoontjes en een zoektocht op internet.

2.6 Op 31 mei 2021 heeft Veldsink per e-mail gereageerd op de e-mail van de consumenten:

*“(...) Door jullie besluit om het dossier niet definitief te maken door het laatste document niet aan te leveren zijn wij wel genoodzaakt de volgende kosten in rekening te brengen:*

*Wij hebben voor onze bemiddeling 2295 euro afgesproken. We hebben eigenlijk alles gedaan inclusief het stellen van de bankgarantie, de taxatieopdracht uitgezet, verstrekken van een financiële check, helpen zoeken naar woning en bezichtiging kunnen regelen. Verder hebben we de ontbindende voorwaarden verzet, 2 maal een renteaanbod besproken en laten ondertekenen en het dossier op 1 stuk na compleet gemaakt.*

*Wij moeten hiervoor wel een groot deel van onze kosten in rekening brengen. Onze kosten zullen 1995 euro bedragen. (...)”*

2.7 Per e-mail van 8 juni 2021 hebben de consumenten Veldsink geïnformeerd dat zij teleurgesteld zijn in de dienstverlening van Veldsink en niet akkoord gaan met de in rekening gebrachte kosten. Verdere correspondentie tussen partijen heeft niet tot een oplossing geleid waarna de consumenten hun klacht aan Kifid hebben voorgelegd.

#### *De klacht en vordering*

2.8 De consumenten vorderen dat de door Veldsink in rekening gebrachte kosten van € 1.995,- worden kwijtgescholden. Daaraan leggen zij – kort en zakelijk weergegeven – de volgende argumenten ten grondslag.

2.9 Veldsink heeft haar zorgplicht geschonden door de consumenten onvoldoende te adviseren over een passende hypothek. Volgens de consumenten is de door Veldsink gemaakte inventarisatie onvolledig geweest en zijn de vereiste analyses en toetsingen niet uitgevoerd. Daarnaast heeft Veldsink niet alle mogelijke hypotheekvormen met de consumenten besproken. Zo is een familiehypothek nooit ter sprake gekomen terwijl achteraf gebleken is dat dit financieel en fiscaal de meest gunstige oplossing was, aldus de consumenten. De aanvullende vragen van hypotheekverstrekkers waarmee de consumenten geconfronteerd werden tijdens het traject, waren volgens de consumenten onnodig en zorgden voor veel spanningen.

#### *Het verweer*

2.10 Veldsink heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### 3. De beoordeling

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Veldsink haar zorgplicht als hypotheekadviseur geschonden heeft en op grond daarvan gehouden is de aan de consumenten in rekening gebrachte kosten kwijt te schelden. Deze vraag wordt door de commissie ontkennend beantwoord.

#### *Het juridisch kader*

- 3.2 Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten. Op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) dient een opdrachtnemer (in dit geval Veldsink) bij de uitvoering van de opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dat betekent dat zij bij de uitvoering van de opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.<sup>1</sup> Voorop staat dat van een redelijk handelend en een redelijk bekwaam hypotheekadviseur verwacht mag worden dat hij de wensen en mogelijkheden van zijn klanten onderzoekt en passend adviseert.<sup>2</sup>

#### *Had Veldsink een familiehypothek moeten meenemen in haar advies?*

- 3.3 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat Veldsink haar zorgplicht heeft geschonden door hen niet te voorzien van een volledig advies. Aan dit verwijt leggen zij ten grondslag dat achteraf is gebleken dat de optie van de familiehypothek niet is besproken terwijl dit wel fiscaal en financieel de meest gunstige optie voor de consumenten bleek te zijn.
- 3.4 Veldsink heeft hiertegen ingebracht dat zij adviseert over de verschillende hypotheekvormen van diverse geldverstrekkers die Veldsink aanbiedt. Een familiehypothek wordt niet door Veldsink of een geldverstrekker aangeboden. Bij het advies aan de consumenten is als uitgangspunt genomen de vraag welk bedrag de consumenten zouden kunnen lenen van een geldverstrekker op grond van hun inkomens alsmede de schenkingen door de (groot)ouders van [consument I]. Veldsink wijst er daarbij op dat de familiehypothek een uitzonderlijke constructie is die in het algemeen ter sprake komt wanneer financiering via de reguliere wegen niet lukt. In het geval van de consumenten bleek het mogelijk om via de reguliere weg een hypothecaire geldlening af te sluiten.
- 3.5 De commissie stelt vast dat de klacht van de consumenten voortvloeit uit een teleurgestelde verwachting. De consumenten hadden – achteraf gezien – een uitgebreider advies verwacht dan Veldsink hen heeft gegeven.

---

<sup>1</sup> Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, NJ 2003/375, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>2</sup> Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-365, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Dit betekent echter niet dat Veldsink daarmee haar zorgplicht heeft geschonden. Partijen zijn in de overeenkomst van opdracht overeengekomen dat Veldsink de consumenten zal voorzien van een volledig advies. Dit houdt onder meer in dat Veldsink daarbij “*producten [selecteert], uit ons productassortiment (onderstreping Kifid), die passen bij uw profiel en doelstellingen.*” Tijdens de hoorzitting heeft Veldsink nog toegelicht dat de term ‘volledig advies’ met name ziet op het feit dat er eveneens advies gegeven wordt over de financiële situatie bij verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid en dergelijke.

- 3.6 De commissie is van oordeel dat uit de overeenkomst van opdracht niet volgt dat Veldsink iedere mogelijke hypotheekvorm met de consumenten zou moeten bespreken. Dit hoeft ook niet van Veldsink verwacht te worden. Hoewel de commissie zich kan voorstellen dat de consumenten graag gewild zouden hebben dat hun volledige financiële situatie alsmede alle mogelijke financieringsopties met hen waren doorgenomen, wijst de commissie erop dat de consumenten in dat geval hadden moeten opteren voor financiële planning in plaats van een hypotheekadvies. Uit de overeenkomst van opdracht volgde voor de consumenten duidelijk welk advies zij van Veldsink konden en mochten verwachten. Dat een familiehypothec achteraf gezien fiscaal en financieel gunstiger bleek te zijn voor de consumenten, hetgeen overigens door de consumenten op geen enkele wijze is aangetoond of onderbouwd, doet niets af aan het feit dat Veldsink conform de overeenkomst van opdracht een volledig advies heeft verstrekt.

#### *Overige verwijten*

- 3.7 De consumenten hebben verder nog aangevoerd dat Veldsink de benodigde analyses en toetsingen van bijvoorbeeld de inkomens van de consumenten niet heeft uitgevoerd. Veldsink heeft dit verwijt gemotiveerd bestreden en ook de commissie kan uit het dossier niet opmaken dat Veldsink deze toetsingen niet heeft uitgevoerd.
- 3.8 Eveneens is de commissie van oordeel dat Veldsink niet kan worden verweten dat Florius gedurende het acceptatietraject nog aanvullende stukken wilde ontvangen ten aanzien van de eigen middelen en dat eerder aangeleverde stukken door Florius onvoldoende werden bevonden. Florius heeft hierin immers haar eigen acceptatiebeleid en de eindverantwoordelijkheid voor het beoordelen van de aangeleverde stukken.

#### *Kwijtschelding van de kosten*

- 3.9 Nu de commissie van oordeel is dat Veldsink haar zorgplicht jegens de consumenten niet geschonden heeft, ziet zij ook geen reden om te beslissen dat de consumenten de overeengekomen vergoeding niet hoeven te betalen.

Immers heeft Veldsink het grootste gedeelte van de overeengekomen werkzaamheden verricht en daarin ook de inspanning geleverd die van haar op grond van haar inspanningsverplichting mocht worden verwacht.

- 3.10 Het voorstel van Veldsink om een klein gedeelte van de overeengekomen advieskosten niet in rekening te brengen, komt de commissie niet onredelijk voor. Immers is gebleken dat Veldsink niet alle werkzaamheden heeft kunnen verrichten, waaronder het opstellen van het adviesrapport, vanwege de beëindiging van de overeenkomst door de consumenten. De commissie gaat er dan ook van uit dat Veldsink dit aanbod, zoals verwoord in haar e-mail van 31 mei 2021, gestand doet.

#### *Conclusie*

- 3.11 De commissie is van oordeel dat Veldsink de op haar rustende zorgplicht jegens de consumenten niet geschonden heeft. Op grond daarvan komen de aan de consumenten in rekening gebrachte kosten niet voor kwijtschelding in aanmerking.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

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