

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-043 I

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	5 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Senkeldam Financial Planning, gevestigd te Son en Breugel, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid over (een gedeelte van) de klacht/Niet-bindend advies
Uitkomst	De klacht is gedeeltelijk niet-behandelbaar/ Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante wetsartikelen

Samenvatting

De consument heeft over de dienstverlening van de adviseur geklaagd, zowel over diens aankoopbegeleiding als over zijn hypotheekadvies en bemiddeling. De klacht over de aankoopbegeleiding is niet behandelbaar. De klacht over de zorgplichtschending van de adviseur acht de commissie gegrond. De hierop gebaseerde vordering wordt daarom toegewezen.

I. Procedure

- I.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; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de adviseur en 6) de antwoorden van partijen op de door de commissie na de mondelinge behandeling gestelde vragen en hun wederzijdse reacties op die antwoorden.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 november 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de adviseur was aanwezig de heer [naam], medewerker van de adviseur.
- I.3 De consument en de adviseur hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.
- I.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. dr. ing. A.J. Verdaas. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 28 december 2021 heeft de consument, die de Braziliaanse nationaliteit heeft, contact opgenomen met de adviseur voor de aankoopbegeleiding van een woning en advies en bemiddeling bij de financiering van de aankoop.
- Op 29 december 2021 heeft de consument verschillende documenten aan de adviseur toegestuurd, waaronder het tijdelijke arbeidscontract van de consument uit 2019 en de werkgeversverklaring van 29 juni 2021, waarin staat dat het arbeidscontract van de consument voor bepaalde tijd bij gelijkblijvend functioneren en ongewijzigde bedrijfsomstandigheden op 20 oktober 2021 zal worden opgevolgd door een contract voor onbepaalde tijd.
- 2.2 Ook heeft de consument het contract van 26 augustus 2021 toegestuurd waarin staat dat het tijdelijke dienstverband van de consument is verlengd tot 29 oktober 2022.
- 2.3 Op 30 december 2021 heeft de adviseur een document, getiteld adviesrapport gemaild aan de consument. In dit rapport, dat geen advies bevat, staat een “overzicht van uw nieuwe lasten” over 30 jaar na de aanschaf van een woning met diverse kolommen, te weten: bruto inkomen, som hypotheek, hypotheekrente, hypotheek aflossing, bruto last, fiscaal voordeel en netto last. Ook staan er in dat onderdeel van het adviesrapport twee grafieken, één grafiek van de huidige situatie en één grafiek van de situatie na aankoop van een woning. In deze laatste grafiek staat de netto maandlast en het belastingvoordeel over een periode van 30 jaar.
- Onder de kop “2 UW BENODIGDE FINANCIERING” staat in het rapport dat de ‘advieskosten basis hypotheek’ € 3.750,- bedragen, de bemiddelingsvergoeding voor de geldlening € 1.950,- bedraagt en de dossiervergoeding voor de geldlening € 495,-. Ook de kosten van € 2.750,- voor de aankoopbemiddeling staan in het adviesrapport. Er staat ook dat de nota voor deze kosten binnen 5 dagen na het tekenen van de overeenkomst moet zijn voldaan.
- 2.4 In de mail van 30 december 2021, waarmee de adviseur het adviesrapport aan de consument meestuurde, schrijft de adviseur dat het van belang is het rapport dezelfde dag voor akkoord te ondertekenen en terug te sturen omdat de consument dan geen overdrachtsbelasting hoeft te betalen. De consument heeft het adviesrapport die dag voor akkoord ondertekend en aan de adviseur teruggestuurd.
- 2.5 Op 3 januari 2022 heeft de consument via de mail de adviseur gevraagd of zij als koper jonger dan 35 jaar bij de aankoop van de eerste eigen woning tot maximaal € 400.000,- geen overdrachtsbelasting hoeft te betalen. De adviseur heeft dit bevestigd.

- 2.6 De consument heeft op 5 januari 2022 de nota van de adviseur voor advies-en bemiddelingskosten plus de dossiervergoeding van in totaal € 6.195,- betaald en ook de nota voor de aankoopbemiddeling van € 2.750,- betaald.
- 2.7 De adviseur heeft een kopie van het op naam van de consument gestelde document “*Verblijfstitel*” overgelegd. Hierop staat dat het verblijfsrecht is ingegaan per 18 september 2018 en het de consument is toegestaan als kennismigrant arbeid te verrichten. De datum van afgifte is 15 september 2019. Het document is geldig tot 30 oktober 2022. Op de kopie staat onderaan: “*Getekend en gezien op 20-01-2022 voor akkoord adviseur [naam medewerker adviseur] kantoor SFP-Finance*”.
- 2.8 De consument heeft met de assistentie van de adviseur eind januari 2022/ begin februari 2022 een woning aangekocht.
- 2.9 Op 4 februari 2022 heeft de adviseur de consument een renteaanbod van 2 februari 2022 gemaild. Daarbij heeft hij de consument gevraagd met spoed maar uiterlijk op 8 februari 2022 documenten aan te leveren zoals een recente werkgeversverklaring.
- 2.10 De consument heeft hierop de adviseur bericht dat het vijf werkdagen duurde voordat zij de nieuwe werkgeversverklaring zou ontvangen.
- 2.11 De consument heeft de adviseur gevraagd of ze het in het Nederlands opgestelde koopcontract kon ondertekenen en heeft dat na diens bevestiging gedaan op 7 februari 2022. Het transport van de woning stond gepland op 28 februari 2022.
- 2.12 De adviseur heeft de consument op 8 februari 2022 laten weten dat het kantoor vanaf 9 februari tot en met 18 februari 2022 is gesloten vanwege het volgen van een cursus.
- 2.13 De consument heeft een nieuwe werkgeversverklaring van 8 februari 2022 aan de adviseur gegeven. Daarin staat dat het dienstverband van de consument niet zal worden verlengd of vernieuwd en dat de consument hiermee bekend is.
- 2.14 De adviseur heeft na de ontvangst per mail op de nieuwe werkgeversverklaring (8 februari 2022 om 17.25 uur) gereageerd. Hij stelt in zijn mail dat de consument heeft verzuimd hem tijdig te berichten dat haar tijdelijke contract niet zou worden verlengd, hoewel zij hiervan blijkens de werkgeversverklaring wel al op de hoogte was. De adviseur heeft de consument geadviseerd om de koopovereenkomst van de woning met spoed te annuleren om te voorkomen dat consument de boete van 10% van de koopsom moet betalen. Op instructie van de adviseur heeft de consument de koop op 8 februari 2022 om 18:11 uur per mail geannuleerd.
- 2.15 De consument heeft de adviseur hierna bericht dat op het internet staat dat expats met tijdelijke contracten in Nederland een woning kunnen kopen en dat haar arbeidscontract sinds 1 oktober 2018 jaarlijks is verlengd.

De adviseur heeft geantwoord dat die situatie ziet op flexwerkers met een gemiddeld inkomen van de afgelopen drie jaar, maar dat het te risicovol is het financieringstraject te vervolgen omdat haar verblijfsvergunning eind oktober 2022 zal eindigen. De consument heeft daarop gereageerd dat ook haar verblijfsvergunning jaarlijks wordt verlengd. Zij heeft ook aangegeven dat ze van streek is en zij heeft gevraagd wat ze nog kan doen, zoals het toesturen van loonstroken of op welke manier een hypotheek op basis van tijdelijke contracten kan worden aangevraagd. De communicatie op 8 februari 2022 is geëindigd met een bericht van consument dat ze de adviseur een mail heeft toegestuurd met alle documenten over haar arbeidsverleden die ze op haar laptop kon vinden.

- 2.16 Consument heeft de adviseur op 9 februari 2022 om 10.35 uur geappt en gevraagd of hij al feedback heeft ontvangen op de mail waarin het koopcontract wordt geannuleerd.
- 2.17 De consument heeft de adviseur op 9 februari 2022 de op die dag gedateerde UWV-berichten over haar arbeidsverleden gemaïld. Consument heeft in die mail geschreven dat ze deze informatie de adviseur toestuurt op advies van een vriend. De consument heeft verder geschreven dat ze ook alle documentatie meestuurt die op haar pc staat over haar arbeidsverleden vanaf 1 oktober 2018, de sindsdien verleende verblijfsvergunningen, de belastingaanslagen over die periode en vijf recente loonstroken.
- 2.18 De consument heeft op 10 februari 2022 zelf contact opgenomen met de verkoper en toegelicht dat de adviseur niet in de gelegenheid is haar verder bij te staan in het financieringsproces en dat ze meer tijd nodig heeft om de financiering met de hulp van een nieuwe hypotheekadviseur rond te krijgen. Hierop is na tussenkomst van de nieuwe hypotheekadviseur de koopovereenkomst geannuleerd.
- 2.19 De consument heeft de nieuwe hypotheekadviseur diverse documentatie toegestuurd. De nieuwe hypotheekadviseur heeft na bestudering daarvan de consument verteld dat het mogelijk is dat een daarop gebaseerde financieringsaanvraag wordt gehonoreerd door een door hem genoemde geldverstrekker. In het nieuwe koopcontract is een financieringsvoorbehoud opgenomen.
- 2.20 In het door de nieuwe adviseur aangevraagde renteaanbod van 10 februari 2022 staat (onder meer) dat de consument kopieën van jaaropgaves over 2019 tot en met 2021 dient in te sturen. Deze documenten die door haar werkgeefster op 24 februari 2022 zijn gegenereerd, heeft de consument diezelfde dag aan de nieuwe adviseur gemaïld.
- 2.21 Aan de consument is een op 25 februari 2022 gedateerde hypotheekofferte uitgebracht die de consument voor akkoord heeft ondertekend; een deel van de door de consument in te brengen eigen middelen heeft ze van een vriend geleend. Op 23 maart 2023 is de financiering verstrekt en sindsdien is de consument eigenaar van de woning.

- 2.22 De consument heeft op 30 maart 2022 bij de adviseur geklaagd over zijn dienstverlening. De consument heeft daarin geschreven dat ze na de annulering van het koopcontract op 8 februari 2022 door hem werd genegeerd en geen enkele toelichting meer kreeg. Ook staat daarin dat ze een nieuwe adviseur heeft gevonden nadat de adviseur haar mailberichten en telefoontjes niet beantwoordde. De nieuwe adviseur heeft, tegen betaling van een redelijke vergoeding, haar begeleid zowel bij de opstelling van het nieuwe koopcontract voorzien van een financieringsvoorbehoud als ook bij het financieringstraject, aldus de consument. De financiering is binnen één week verkregen en de consument woont inmiddels in de woning. De consument heeft de adviseur gevraagd de betaalde vergoedingen uiterlijk 31 maart 2022 op haar rekening terug te storten en medegedeeld dat als dat niet gebeurt ze verdere stappen zal zetten.
- 2.23 De consument heeft nadat de adviseur de vergoedingen niet terugbetaalde haar klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.24 De consument klaagt over de dienstverlening van de adviseur, zowel over de aankoopbegeleiding van als over zijn hypotheekadvies en -bemiddeling. De consument vindt dat de adviseur in zijn dienstverlening tekortgeschoten is en daarom de kosten die zij in dit kader maakte, moet terugbetalen zowel de kosten van de aankoopbegeleiding van € 2.750,- als de kosten van het advies en de bemiddeling van € 6.195,-. Omdat de consument eigen middelen moest inbrengen die ze gedeeltelijk via een vriend in het buitenland heeft geleend, vordert ze ook de wisselkoersschade van € 599,29 die ze door het terugbetalen van die lening heeft geleden. Ook vordert ze vergoeding van hotelkosten van € 293,92 die ze heeft gemaakt omdat ze toen niet op vrienden kon terugvallen nadat het transport van de woning was vertraagd. Tot slot vordert de consument de wettelijke rente per 5 januari 2022 over € 8.945,-.
- 2.25 De consument onderbouwt haar klacht en vordering als volgt:
- Vanaf de zomer 2021 wist de consument na een gesprek met een bank tot welk bedrag ze kon lenen. Zij had hiervoor de werkgeversverklaring van 29 juni 2021 gebruikt. De consument wilde zo snel als mogelijk een woning kopen en is op aanraden van een vriend met de adviseur in contact gekomen. Na veelvuldig telefonisch contact met de adviseur op 28 december 2021 heeft de consument de door hem opgevraagde bescheiden (waaronder haar arbeidscontract, de werkgeversverklaring van 29 juni 2021 en een recente salarisstrook) gemaild. De adviseur heeft die bescheiden de volgende dag bestudeerd en de consument bericht dat deze in orde waren, dat hij het contract over zijn dienstverlening zal toesturen en dat de dienstverlening zal worden opgestart na betaling van zijn kosten.

- In het vervolgens door de adviseur op 30 december 2021 toegestuurd adviesrapport staan de kosten van de dienstverlening. Het advies van de adviseur om dat rapport nog voor het einde van het jaar voor akkoord te ondertekenen omdat dan geen overdrachtsbelasting hoefde te worden betaald, was onjuist. De door de adviseur opgevoerde druk om het adviesrapport snel te ondertekenen was dus onterecht.
- Consument heeft via het internet de woning gevonden en niet via de adviseur in zijn rol als aankoopbegeleider.
- Over de invulling van de dienstverlening ontving de consument pas na enige tijd bericht. Op 18 januari 2022 heeft de adviseur helderheid gegeven over zijn rol van aankoopbegeleider. En op 4 februari 2022 heeft de adviseur de consument met het toegestuurd renteaanbod geïnformeerd over de aangevraagde financiering en de daarbij behorende maandlasten.
- De financieringsaanvraag van 2 februari 2022 heeft de adviseur niet met de consument besproken en zij heeft die ook niet geaccordeerd. Ook het toegestuurd renteaanbod van 2 februari 2022 heeft de adviseur niet met de consument besproken, hij heeft haar daarvoor naar zijn medewerker verwezen. In het app-verkeer met de medewerker over het aanbod reageerde die medewerker op vragen over de verhouding tussen de leensom en de waarde van de woning, die nog getaxeed moest worden. De antwoorden van de medewerker zijn onjuist. Verder gaf de medewerker aan met spoed een actuele werkgeversverklaring te moeten ontvangen en een document waarop haar BSN-nummer stond. Ook drong de medewerker erop aan dat de consument gebruik zou maken van het in de offerte genoemde duurzaamheidsdepot hetgeen tegen betaling van € 1.000,- kon worden ingeregeld. De consument heeft hiervan afgezien.
- Nadat de consument de actuele werkgeversverklaring van 8 februari 2022 had gemaïld, heeft de adviseur bericht dat de koop geannuleerd moest worden. De adviseur heeft dit standpunt herhaald in het daaropvolgende contact. De adviseur heeft niet meer gereageerd op haar vragen om een oplossing te vinden. Op haar via de app gestelde vraag op 9 februari 2022 of de kopers op de annulering hadden gereageerd, heeft de adviseur niet meer gereageerd. De consument heeft op eigen initiatief op 9 februari 2022 de adviseur diverse stukken gemaïld, zoals de UWV-berichten. Een reactie daarop van de adviseur is uitgebleven.

- De consument heeft toen op eigen initiatief contact gezocht met de verkopers. Nadat op 10 februari 2022 bleek dat de verkopers bereid waren met consument mee te denken, is een nieuwe koopovereenkomst gesloten met een financieringsvoorbehoud en is de overdracht van de woning verplaatst naar 23 maart 2022. Met behulp van de nieuwe hypotheekadviseur is het gelukt om een hypothecaire financiering te verkrijgen. De financiering is gebaseerd op dezelfde stukken die de adviseur waren toegestuurd. Anders dan de adviseur heeft de nieuwe hypotheekadviseur consument van meet af aan bij het financieringstraject betrokken en dat toegelicht.
- Ter zitting heeft de consument verteld dat zij nog bij hetzelfde bedrijf werkt, op een andere afdeling.

Het verweer

2.26 De adviseur voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie daarop bij de beoordeling ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De consument verwijt de adviseur dat hij als aankoopmakelaar en als hypotheekadviseur in de uitvoering van zijn dienstverlening is tekortgeschoten en hij de in rekening gebrachte vergoedingen, de hotelkosten en het koersverschil moet terugbetalen.

klacht over aankoopbegeleiding is niet-behandelbaar

3.2 De commissie zal allereerst beoordelen of zij de klacht over de aankoopbegeleiding kan behandelen. De adviseur voert aan dat de commissie niet bevoegd is hierover te oordelen. Dit verweer slaagt. Op grond van het reglement van Kifid kan geklaagd worden over financiële diensten zoals is bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft) en daaronder valt de aankoopbegeleiding niet.¹ Dit leidt ertoe dat deze klacht niet-behandelbaar is.

Advies en bemiddeling hypotheekadviseur

3.3 Dit betekent dat de commissie dient te oordelen over de vraag of de adviseur in zijn rol van hypotheekadviseur en -bemiddelaar tekortgeschoten is in zijn dienstverlening en zo ja, of hij het door de consument gevorderde bedrag moet betalen.

¹ Zie vraag I onder I sub b van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van 1 april 2022, te raadplegen op www.kifid.nl, in combinatie met de definitie van 'financiële dienst', artikel I Wft lid I.

De zorgplicht van de adviseur bij het uitvoeren van de opdracht

- 3.4 De rechtsverhouding tussen de consument en de adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek, hierna: BW). In het licht hiervan rust op de adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van de consument een zorgplicht.
- 3.5 De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever (de consument) de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Als uitgangspunt geldt dat van hem 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 consument omtrent haar kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem verstrekte adviezen aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de consument. Van de adviseur mag verder worden verwacht dat hij de consument zodanig informeert over de gevolgen van haar keuze, dat de consument een weloverwogen beslissing kan nemen.

Is de adviseur tekortgeschoten jegens de consument?

- 3.6 De commissie zal eerst oordelen over de handelwijze van de adviseur voor wat betreft de urgentie om het rapport binnen 24 uur te ondertekenen omdat dan geen overdrachtsbelasting zou zijn verschuldigd.

Noodzaak ondertekenen adviesrapport voor 1 januari 2022?

- 3.7 De commissie stelt vast dat de adviseur niet heeft weersproken dat hij de consument heeft geschreven dat het van belang was het rapport dezelfde dag voor akkoord te ondertekenen en terug te sturen omdat de consument dan geen overdrachtsbelasting hoeft te betalen. Tussen partijen staat niet ter discussie dat met het ondertekenen van het rapport de consument zich akkoord verklaarde met de daarin opgenomen vergoedingen voor de dienstverlening en de betaling daarvan. De consument heeft na de ondertekening van het rapport en voor het einde van de betalingstermijn de adviseur gevraagd of het klopt dat zij geen overdrachtsbelasting hoeft te betalen omdat ze volgens haar voldeed aan de daarop betrekking hebbende voorwaarden. De adviseur heeft dat toen bevestigd. De adviseur heeft desgevraagd ter zitting verteld dat één en ander op een vergissing berustte.
- 3.8 De commissie is van oordeel dat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur verwacht mag worden dat hij van de desbetreffende fiscale regelgeving op de hoogte is en bij zijn advisering betreft indien dat nodig is. De adviseur heeft dat niet gedaan.

Zijn advies om het adviesrapport voor 1 januari 2022 te ondertekenen was onjuist en dat levert een tekortkoming van de adviseur op. Dit klachtonderdeel wordt daarom gegrond geacht.

Renteaanbod

- 3.9 De consument heeft aanvankelijk aangevoerd dat de adviseur haar met de ontvangst van het renteaanbod pas over de maandlasten van de aangevraagde financiering heeft geïnformeerd. De adviseur heeft dit weersproken en op vragen van de commissie geantwoord dat de financieringsaanvraag voor de indiening op 2 februari 2022 met de consument is besproken, en door haar voor akkoord is ondertekend. Maar de stukken die hierop betrekking hebben, heeft de adviseur niet overgelegd en de geldverstrekker is niet bereid deze toe te sturen, aldus de adviseur. Ter onderbouwing heeft de adviseur een brief van de geldverstrekker overgelegd. De commissie overweegt als volgt.
- 3.10 In de brief van de geldverstrekker staat dat deze bereid is de opgevraagde telefoonnotities en dossiernotities toe te sturen als blijkt dat de consument de adviseur daartoe uitdrukkelijk heeft gemachtigd. Omdat een dergelijke machtiging ontbreekt, weigert de geldverstrekker de gevraagde informatie te verstrekken. Maar gesteld noch gebleken is dat de adviseur de consument om een dergelijke machtiging heeft gevraagd en dat consument geweigerd heeft de machtiging te geven. Naar het oordeel van de commissie is de reproduceerbaarheid van het dossier in beginsel een verantwoordelijkheid van de adviseur. Het feit dat hij hieraan niet kan voldoen, valt binnen zijn risicosfeer. Op de adviseur als professionele dienstverlener rust een verzwaarde motiveringsplicht als het gaat om te onderbouwen welke afspraken de consument en de adviseur hebben gemaakt en wat zij met elkaar hebben besproken. Het gaat immers om de financieringsaanvraag waarvan de consument geen afschrift is verstrekt en die zich daarmee dus in het domein van de adviseur bevindt.² Deze verzwaarde motiveringsplicht betekent dat de adviseur ter motivering van zijn betwisting van de stellingen van de consument voldoende feitelijke gegevens moet verstrekken om de consument aanknopingspunten te verschaffen voor het leveren van bewijs. Omdat de adviseur er niet in is geslaagd de financieringsaanvraag te overleggen en hij zijn verweer daardoor niet voldoende heeft onderbouwd, heeft hij niet voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht. Het is hierom dat de commissie ervan uit moet gaan dat de consument niet eerder dan met de ontvangst van het renteaanbod op de hoogte is gebracht van de maandlasten van de aangevraagde financiering.

² Zie HR 20 november 1987, ECLI:NL:HR:1987:AD0058, HR 15 december 2006, ECLI:NL:HR:2006:AZI 1083 raadplegen op www.rechtspraak.nl en CvB Kifid 2010-382, GC Kifid 2019-347 en GC Kifid 2020-683, te raadplegen op www.kifid.nl.

- 3.11 Over de opbouw van de financiering voert de adviseur aan dat een lening op annuïteiten basis was aangevraagd omdat consument maximaal wilde lenen en zo min mogelijk eigen middelen wilde inbrengen. Wat hier ook van zij, hieruit is niet op te maken dat de adviseur deze leenvorm met consument heeft kortgesloten en heeft afgestemd.
- 3.12 Dat met consument over het renteaanbod is gesproken, staat vast. De consument verwijt de adviseur dat hij haar daarvoor naar diens medewerker verwees in plaats van daarover zelf met haar te spreken. De consument heeft hieraan toegevoegd dat de antwoorden van de medewerker op de toen door haar gestelde vragen onjuist waren, hetgeen niet door adviseur is weersproken. De adviseur is verantwoordelijk is voor de door hem ingeschakelde personen, in dit geval de medewerker. Gelet op al hetgeen is overwogen is het klachtonderdeel ter zake de tekortschietende advisering over het renteaanbod gegrond.

Koopcontract

- 3.13 Ter zitting heeft de adviseur toegelicht dat in het koopcontract geen financieringsvoorbehoud was opgenomen en dat dat de reden was om met spoed enkele documenten op te vragen en na bestudering daarvan het contract te annuleren. Uit de werkgeversverklaring volgde dat, anders dan door consument met de adviseur was gedeeld, het arbeidscontract zou eindigen en consument daarvan op de hoogte was.

Werkgeversverklaring van 8 februari 2022

- 3.14 Dat de consument wist dat haar arbeidscontract niet zou worden omgezet naar een contract voor onbepaalde tijd, staat vast. Pas tijdens de zitting heeft de consument de achtergrond daarvan toegelicht. Zij werkt nog steeds voor het bedrijf maar nu op een andere afdeling. Onduidelijk is gebleven waarom consument dit niet eerder met de adviseur heeft gedeeld en, door dit niet te doen, heeft zij de adviseur op het verkeerde been gezet. De adviseur heeft daardoor niet voorafgaande aan zijn dienstverlening de slagingskans van de financieringsaanvraag in kunnen schatten en niet (tijdig) kunnen onderzoeken of de financieringsaanvraag op een andere leest geschoeid diende te worden.

Verblijfsvergunning

- 3.15 Over de stelling van de adviseur dat de koopovereenkomst ook geannuleerd moest worden omdat de verblijfsvergunning in 2022 zou eindigen, overweegt de commissie als volgt. Op 20 januari 2022, dus voor het aanvragen van het renteaanbod en voor het ondertekenen van het koopcontract, heeft de adviseur de kopie van de verblijfsvergunning voor akkoord ondertekend. De adviseur wist toen dus dat de verblijfsvergunning later dat jaar zou eindigen. Het is hierom dat de commissie de stelling van de adviseur dat op 1 februari 2022 voor de zekerheid de verblijfsvergunning is opgevraagd, niet kan plaatsen.

Dit betekent dat de stelling van de adviseur dat geen financiering zou worden verleend omdat de verblijfsvergunning niet zou worden verlengd door het niet verlengen van het arbeidscontract, niet is komen vast te staan. De commissie stelt vast dat de door de nieuwe adviseur ingediende financieringsaanvraag is gehonoreerd ondanks het tijdelijke arbeidscontract en het eindigen van de verblijfsvergunning in 2022.

Bereikbaarheid adviseur

3.16 De stelling van de consument dat de adviseur na 8 februari 2022 niet meer op haar berichten reageerde, heeft de adviseur weersproken. De adviseur heeft aangevoerd dat er op 9 februari 2022 en op 10 februari 2022 contact is geweest. Op 9 februari 2022 was er telefonisch contact en is gesproken over het Flex-inkomen omdat de consument de woning graag wilde kopen. Ook op 10 februari 2022 is er contact geweest over de haalbaarheid van de financieringsaanvraag, aldus de adviseur. De consument heeft onder verwijzing naar de app- en mailberichten haar stelling over de onbereikbaarheid van de adviseur herhaald. De commissie volgt de consument in haar toelichting op dit punt. Uit de WhatsApp en mailberichten (waaronder het mailbericht van 30 maart 2022 waarin consument haar klacht kenbaar maakte) leidt de commissie af dat de adviseur niet meer reageerde op de vragen van de consument. Weliswaar staat hiertegenover de niet nader onderbouwde stelling van de adviseur dat daarover op 9 februari 2022 telefonisch contact is geweest, maar dat is onvoldoende. Hierbij wordt van belang geacht dat de adviseur niet aangaf in welke vorm op 10 februari 2022 contact is geweest. Dit klachtonderdeel wordt daarom gegrond geacht.

UWV-berichten

3.17 Anders dan de adviseur heeft gesteld, leidt de commissie uit de mail- en appberichten van de consument af dat zij niet op zijn verzoek maar *op eigen initiatief* en op advies van een vriend de UWV-berichten naar de adviseur mailde. Dat hierover nog met de adviseur contact is geweest is niet komen vast te staan, zie hetgeen daarover onder 2.16 is overwogen. De commissie passeert daarbij de stelling van adviseur dat op basis van die gegevens alsnog een berekening is gemaakt en voorgelegd is aan de geldverstrekker nu de adviseur die stelling niet onderbouwt. Het feit dat de adviseur dit niet kan onderbouwen omdat de geldverstrekker geen informatie uit haar dossier wil toesturen, maakt dit niet anders. Dit valt, zoals hiervoor reeds is overwogen, binnen de risicosfeer van de adviseur. Dit klachtonderdeel wordt dan ook gegrond geacht.

Financieringsaanvraag door nieuwe adviseur

3.18 De consument heeft gesteld dat de nieuwe adviseur op basis van dezelfde stukken als die de adviseur tot zijn beschikking had, een financiering heeft aangevraagd en verkregen. De adviseur heeft dit betwist en opgemerkt dat de jaaropgaven over 2019 tot en met 2022, niet met hem zijn gedeeld. De commissie overweegt als volgt.

- 3.19 Dat de adviseur de hiervoor genoemde jaaropgaven destijds niet heeft ontvangen, is feitelijk juist. De jaaropgaven zijn op 24 februari 2022 door de werkgeefster van de consument opgesteld. Dat de financiering is verkregen mede op basis van andere documenten, is daarmee feitelijk ook juist. Dit baat de adviseur echter niet.
- 3.20 De nieuwe hypotheekadviseur heeft de financieringsaanvraag ingediend op basis van de regels die gelden voor flexwerkers oftewel personen die zoals consument niet beschikken over een contract voor onbepaalde tijd maar wel over een werkhistorie van drie jaar. Een uitgangspunt waarop de financieringsaanvraag van de adviseur niet was gebaseerd. Sterker nog, de adviseur heeft op 8 februari 2022 de consument geappt dat een financieringsaanvraag als flexwerker niet kon worden aangevraagd omdat vanwege het tijdelijke arbeidscontract de verblijfsvergunning niet zou worden verlengd. En ook omdat het gemiddelde inkomen dat op de UWV-berichten staat niet voldoende was om de gewenste financiering te verkrijgen. De commissie overweegt als volgt.
- 3.21 Het bevreemdt de commissie niet dat voor een financieringsaanvraag voor flexwerkers andere documenten nodig zijn dan voor andere aanvragen. Vast staat dat de adviseur die jaaropgaven niet heeft opgevraagd. Los hiervan staat niet vast dat de adviseur daadwerkelijk de mogelijkheid heeft onderzocht de financiering aan te vragen op basis van flexwerken.
- 3.22 Tijdens de zitting heeft de adviseur verteld over de geldverstrekker die de financiering heeft gegeven, dat deze geldverstrekker financieringen verstrekt ook al laten de verstrekkingsvoorwaarden dat niet toe. Die stelling passeert de commissie nu de adviseur die niet feitelijk heeft onderbouwd.
- 3.23 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen komt de commissie tot de conclusie dat de adviseur in zijn dienstverlening is tekortgeschoten. De adviseur heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht. Hiermee is sprake van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst van opdracht.

Ontbinding van de overeenkomst van opdracht

- 3.24 De adviseur voert aan dat de consument nooit formeel heeft aangegeven de dienstverlening te willen beëindigen, hetgeen wel moet volgens “*de algemene voorwaarden/ dienstwijzer*”. De commissie overweegt als volgt. Uit hetgeen de consument in haar mail van 30 maart 2022 de adviseur schreef, leidt de commissie af dat zij de overeenkomst van opdracht ontbond. De consument schreef daarin dat de adviseur haar negeerde en zij zich genoodzaakt zag een andere adviseur te zoeken. Een ontbinding die gegeven de tekortkomingen naar het oordeel van de commissie gerechtvaardigd is (artikel 6:265 BW).

Dit betekent dat de prestaties die partijen op grond van de overeenkomst van opdracht hebben verricht ongedaan moeten worden gemaakt (artikel 6:271 BW). De werkzaamheden van de adviseur kunnen uit de aard der zaak niet ongedaan worden gemaakt, zodat daarvoor een vergoeding van de consument aan de adviseur in de plaats treedt (artikel 6:272 lid 1 BW). Deze vergoeding is gelijk aan het bedrag van de waarde die de werkzaamheden voor de consument hebben gehad. De commissie waardeert die waarde op nihil. Gelet hierop heeft de consument recht op terugbetaling van de bedragen die zij aan de adviseur heeft betaald. De consument heeft ook recht op vergoeding, door de adviseur, van de schade die zij door diens tekortkoming heeft geleden. Gelet op dit alles en het feit dat de adviseur de gestelde schade niet of onvoldoende heeft betwist, moet de adviseur de consument een bedrag van € 7.088,21 terugbetalen met de wettelijke rente vanaf 5 januari 2022.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht over de aankoopbegeleiding niet-behandelbaar;
- beslist dat de adviseur een bedrag van € 7.088,21 aan de consument betaalt met de wettelijke rente daarover vanaf 5 januari 2022 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- wijst af het meer of anders gevorderde.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving

Artikel 7: 400 BW

De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitvoeren van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.

Artikel 6:265 BW

1 Iedere tekortkoming van een partij in de nakoming van een van haar verbintenissen geeft aan de wederpartij de bevoegdheid om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.

2 Voor zover nakoming niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas, wanneer de schuldenaar in verzuim is.

Artikel 6:271 BW

Een ontbinding bevrijdt de partijen van de daardoor getroffen verbintenissen. Voor zover deze reeds zijn nagekomen, blijft de rechtsgrond voor deze nakoming in stand, maar ontstaat voor partijen een verbintenis tot ongedaanmaking van de reeds door hen ontvangen prestaties.

Artikel 6:272 BW

1 Sluit de aard van de prestatie uit dat zij ongedaan wordt gemaakt, dan treedt daarvoor een vergoeding in de plaats ten belope van haar waarde op het tijdstip van de ontvangst.

2 Heeft de prestatie niet aan de verbintenis beantwoord, dan wordt deze vergoeding beperkt tot het bedrag van de waarde die de prestatie voor de ontvanger op dit tijdstip in de gegeven omstandigheden werkelijk heeft gehad.