

## Einduitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0231B

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. L. van Berkum, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. K. van Oort, secretaris)

|                 |   |
|-----------------|---|
| Datum uitspraak | 26 juli 2024  |
| Klacht van      | Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen consument 1 en consument 2. Gezamenlijk ook wel aangeduid als de consumenten |
| Tegen           | Dutch Mortgage Group B.V. h.o.d.n. De Financiële Alliantie, gevestigd te Zwolle, verder te noemen de adviseur                       |
| Aard uitspraak  | Bindend advies  |
| Uitkomst        | Vordering (gedeeltelijk) toegewezen   |
| Bijlage         | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving  |

### Samenvatting

Einduitspraak. In de tussenuitspraak is geoordeeld dat de adviseur haar zorgplicht heeft geschonden, door de consumenten onvoldoende te waarschuwen voor de risico's die aan het overbruggingskrediet waren verbonden. Partijen hebben zich hierna nader uitgelaten over de (hoogte van de) schade. De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe, in die zin dat wordt beslist dat de adviseur de betaalde advieskosten aan de consumenten dient terug te betalen, te vermeerderen met de wettelijke rente. De overige vorderingen van de consument worden 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 de tussenuitspraak van 15 maart 2024 en de daarin genoemde stukken.
- 1.2 De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. J. Kopp.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 maart 2024. Op de hoorzitting was consument 2 aanwezig, samen met zijn juridisch adviseur de heer [naam 3]. De adviseur was verhinderd, vanwege de korte termijn waarop een zitting moest worden gepland.
- 1.4 Na de zitting heeft de adviseur een nadere reactie ingediend. De consumenten zijn in de gelegenheid gesteld hierop te reageren.
- 1.5 De commissie heeft in de tussenuitspraak van 15 maart 2024 vastgelegd dat de uitspraak in deze procedure bindend is. Dat betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.6 Deze klacht is gevoegd behandeld met de (grotendeels gelijklopende) klacht van de consumenten over Obvion N.V., bekend bij Kifid onder dossiernummer [nummer].

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Voor de feiten, de vordering, de grondslag en het verweer verwijst de commissie naar de tussenuitspraak van 15 maart 2024 (hierna: de tussenuitspraak).
- 2.2 De commissie merkt wel op dat in de tussenuitspraak onder 2.10 is opgenomen dat de oude woning per 18 januari 2024 is verkocht. Inmiddels is duidelijk dat de kopers niet aan hun verplichtingen hebben voldaan en dat de woning dus nog altijd niet is verkocht.

## 3. De beoordeling

- 3.1 In de tussenuitspraak is geoordeeld dat de adviseur haar zorgplicht heeft geschonden, doordat zij de consumenten onvoldoende heeft gewezen op de risico's van het overbruggingskrediet. Voor zover partijen nog nader zijn ingegaan op de vraag of en op welke wijze er sprake is van een zorgplichtschending, geldt dat hierover reeds is beslist en dat de commissie geen aanleiding ziet om hierop terug te komen. Deze stellingen zullen dan ook verder onbesproken blijven.
- 3.2 De commissie zal in deze uitspraak enkel nog beoordelen of de adviseur gehouden is tot schadevergoeding aan de consumenten.

Naar het oordeel van de commissie dient de adviseur de advieskosten van € 2.700,- aan de consumenten terug te betalen. De vorderingen worden voor het overige afgewezen. Deze beslissing zal hierna worden toegelicht.

#### *Rente over het overbruggingskrediet*

- 3.3 De commissie heeft met betrekking tot de klacht tegen de geldverstrekker geoordeeld dat zij geen rente in rekening mag brengen over het overbruggingskrediet voor (in ieder geval) de periode 15 augustus 2022 tot en met 15 augustus 2024. De consumenten vorderen deze rente ook van de adviseur. De commissie wijst deze vordering af. De geldverstrekker is degene geweest die het overbruggingskrediet heeft verstrekt en in zoverre ligt de zorgplichtschending dan ook met name bij de geldverstrekker. De verplichting tot betaling van de rente vloeit ook voort uit de contractuele relatie tussen de geldverstrekker en de consumenten. De adviseur is hierbij geen partij. De vordering tot terugbetaling van de rente over het overbruggingskrediet wordt dan ook in zijn geheel afgewezen.

#### *Advieskosten*

- 3.4 De adviseur stelt dat de advieskosten niet hoeven worden terugbetaald, omdat de consumenten de overeenkomst van opdracht niet hebben ontbonden. Dit verweer slaagt niet. Het enkele feit dat de consumenten de overeenkomst niet hebben ontbonden, betekent nog niet dat de adviseur dan niet gehouden kan zijn de advieskosten terug te betalen.
- 3.5 Verder voert de adviseur aan dat de consumenten in dezelfde positie hadden verkeerd als er aantoonbaar was gewaarschuwd voor de risico's van het overbruggingskrediet. De consumenten hadden de woning al aangekocht en er lag een aanbod voor een overbruggingskrediet. De consumenten hadden de koop dus niet meer kunnen ontbinden, waardoor zij ook geen schade lijden, aldus de adviseur. De commissie overweegt als volgt. Hoewel het op zichzelf genomen juist is dat de consumenten de koop niet meer hadden kunnen ontbinden, omdat de geldverstrekker een aanbod had uitgebracht, ontslaat dit de adviseur niet van de op haar rustende zorgplicht. De adviseur had de consumenten in ieder geval op de risico's moeten wijzen, zodat zij eventueel naar andere mogelijkheden hadden kunnen zoeken of kunnen onderzoeken of zij de koopovereenkomst nog konden ontbinden. Door de consumenten onvoldoende te waarschuwen, heeft de adviseur hen onvoldoende beschermd tegen de risico's die aan dit krediet waren verbonden en die zich ook uiteindelijk hebben verwezenlijkt. Om die reden is de commissie van oordeel dat de adviseur geen aanspraak kan maken op de advieskosten.
- 3.6 Daarnaast stelt de adviseur dat er diverse werkzaamheden zijn verricht, zodat op grond van artikel 6:272 Burgerlijk Wetboek in ieder geval die werkzaamheden moeten worden vergoed. De adviseur heeft verder niet toegelicht om welke werkzaamheden het dan gaat en waarom de consumenten hem hiervoor een vergoeding verschuldigd zouden zijn.

Het is op zichzelf genomen juist dat de adviseur werkzaamheden heeft verricht voor de consumenten, maar gezien de positie waarin de consumenten thans (onder meer vanwege de zorgplichtschending van de adviseur) verkeren, ziet de commissie geen aanleiding te bepalen dat de consumenten enig bedrag aan de adviseur zijn verschuldigd.

- 3.7 De adviseur voert nog aan dat de consumenten voordeel hebben genoten doordat het overbruggingskrediet is verstrekt, dat moet worden meegenomen bij de schadebegroting. De commissie overweegt daartoe als volgt. Voor zover al sprake is van enig voordeel, waardoor de schade van de consumenten lager zou uitvallen, vormt dit naar het oordeel van de commissie geen aanleiding om de advieskosten dan gedeeltelijk voor rekening van de consumenten te laten komen. De zorgplichtschending van de adviseur heeft immers voor aanzienlijke problemen gezorgd aan de zijde van de consumenten en de gestelde voordelen die de adviseur daartegenover stelt zijn niet van dusdanige aard dat deze de zorgplichtschending ongedaan maken. Niet is gebleken dat de consumenten door de gestelde voordelen uiteindelijk in een betere positie zijn komen te verkeren, dan wanneer de adviseur haar zorgplicht niet had geschonden. Dit verweer slaagt dan ook niet.

*Is sprake van eigen schuld aan de zijde van de consumenten?*

- 3.8 De adviseur voert aan dat de consumenten niet schadebeperkend hebben gehandeld. Hierover is in de tussenuitspraak onder 3.22 reeds overwogen dat ook de commissie vaststelt dat de consumenten onvoldoende bereid waren om actie te ondernemen om de betalingsachterstand te beperken. Zij zijn blijven vasthouden – en doen dat ook nu nog – aan hun eis om de woning volledig op hun eigen voorwaarden te verkopen en hebben onvoldoende actie ondernomen om bijvoorbeeld een betaalpauze aan te vragen, ondanks herhaaldelijk aandringen hierop door de adviseur. Dit neemt echter niet weg dat de consumenten onder meer in deze positie zijn komen te verkeren door de zorgplichtschending van de adviseur. De commissie ziet in dit handelen van de consumenten dan ook geen aanleiding om de advieskosten alsnog gedeeltelijk voor hun rekening te laten komen. Als de adviseur haar zorgplicht niet had geschonden, dan hadden de consumenten immers in ieder geval de mogelijkheid gehad om te voorkomen dat zij in deze positie zouden komen te verkeren.
- 3.9 De adviseur stelt verder dat er meerdere biedingen zijn geweest, die door de consumenten ten onrechte zijn afgewezen omdat ze te laag zijn bevonden. De consumenten betwisten dit. De commissie kan niet vaststellen dat er in een eerder stadium biedingen zijn binnengekomen die ook daadwerkelijk tot verkoop van de woning hadden geleid. Voor zover dit al zo zou zijn, zou dit in de eerste paar maanden nadat de woning te koop werd gezet zijn geweest. De commissie acht het niet onredelijk dat de consumenten niet direct biedingen hebben geaccepteerd die ver onder de taxatiewaarde lagen. Het overbruggingskrediet was immers verstrekt voor een periode van twee jaar en de consumenten mochten die tijd in ieder geval gebruiken om de woning te verkopen. De commissie ziet ook hierin daarom geen aanleiding om de advieskosten alsnog gedeeltelijk voor rekening van de consumenten te laten komen.

*Overige vorderingen*

- 3.10 De consumenten stellen dat de aankoopkosten voor hun nieuwe woning als schade zijn aan te merken. Deze vordering wordt afgewezen.

De consumenten hadden de wens om te verhuizen en dat ze zonder dit overbruggingskrediet in het geheel nooit een ander huis hadden gekocht acht de commissie onwaarschijnlijk. De reiskosten zijn eveneens niet als schade aan te merken. De consumenten hebben ook verder niet onderbouwd waarom deze kosten voor rekening van de adviseur zouden moeten komen. Het is de eigen keuze van de consumenten geweest om 90 kilometer verderop te gaan wonen, voordat zij hun oude woning hadden verkocht. Dit kunnen zij de adviseur niet aanrekenen.

- 3.11 De consumenten vorderen verder nog verkoopverlies van hun oude woning, omdat deze minder zal opbrengen dan waarop ze hadden gehoopt. De commissie ziet niet in waarom dit als schade aan te merken is. De consumenten hebben weliswaar gehoopt op een hogere verkoopprijs, maar uit niets blijkt dat deze ook daadwerkelijk op enig moment haalbaar was geweest. De woning is bovendien nog niet verkocht, dus dat deze minder zal opleveren dan waarop de consumenten hadden gehoopt valt nog niet vast te stellen. In ieder geval is de lagere verkoopprijs op zichzelf ook niet toe te rekenen aan de zorgplichtschending. Voor zover hier al sprake zou zijn van schade, ontbreekt ieder causaal verband met het handelen van de adviseur.
- 3.12 De consumenten hebben in hun reactie van 15 mei 2024 hun eis vermeerderd, in die zin dat zij ook immateriële schadevergoeding vorderen van de adviseur. Op grond van vraag 55 van het reglement kan een wijziging van eis laatstelijk bij repliek worden ingediend. De consumenten hebben dit pas daarna gedaan. Deze eiswijziging is dan ook te laat ingediend, zodat de commissie hieraan voorbij zal gaan. De commissie merkt ten overvloede wel op dat voor immateriële schadevergoeding geldt dat daarvoor moet zijn voldaan aan de voorwaarden als genoemd in artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek (zie bijlage). Niet gesteld en ook niet gebleken is dat van de daarin genoemde omstandigheden sprake is.
- 3.13 De consumenten vorderen verwijdering van de BKR-registraties die door de geldverstrekker zijn geplaatst. Nu deze niet door de adviseur zijn geplaatst, kunnen de consumenten daarvan ook niet van de adviseur verwijdering vorderen. De vordering wordt afgewezen.

#### *Wettelijke rente*

- 3.14 De consumenten vorderen wettelijke rente vanaf 12 april 2023. Hiertegen is door de adviseur geen (zelfstandig) verweer gevoerd. Deze vordering zal dan ook worden toegewezen.

#### *Proceskosten*

- 3.15 De consumenten vorderen vergoeding van de gemaakte proceskosten. De commissie ziet geen aanleiding een van partijen in de proceskosten te veroordelen, omdat partijen over en weer deels in het (on)gelijk zijn gesteld.

#### *Conclusie*

- 3.16 De conclusie is dat de adviseur de advieskosten van € 2.700,- aan de consumenten dient terug te betalen, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover en dat de vorderingen voor het overige worden afgewezen.

#### 4. De beslissing

De commissie:

- 4.1 beslist dat de adviseur een bedrag van € 2.700,- aan de consumenten vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 12 april 2023 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- 4.2 wijst het meer of anders gevorderde af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://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 2022, 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)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Burgerlijk Wetboek boek 6

#### Artikel 106

Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

- a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;
- b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;
- c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.