

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0823

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	24 september 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1], de heer [naam 2] en mevrouw [naam 3], verder te noemen de consument I, de consument II en de consument III of samen 'de consumenten'
Tegen	Roeters Totaalklantbenadering Particulier B.V., gevestigd te Sittard, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. De commissie is in dit geval van oordeel dat sprake is geweest van tekortkomingen aan de kant van de adviseur. Onder andere door niet te wijzen op de risico's van het verloop van het financieringsvoorbekend en door in eerste instantie een te hoog bedrag voor te rekenen wat de consumenten zouden kunnen lenen. Voor de meeste van de door de consumenten gestelde schadeposten is de commissie echter van oordeel dat daarbij geen sprake is van een causaal verband of, anders gezegd, dat geen sprake is van door de consumenten geleden nadeel (vermogensschade) of schade die aan de adviseur kan worden toegerekend. Het terugbetalen van de advieskosten en vergoeden van de dubbele taxatiekosten acht de commissie wel redelijk. Vordering gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. G.A.C. van Keulen, advocaat kantoorhoudende te Rotterdam.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 mei 2024. Op de hoorzitting waren de consument I en de consument III aanwezig. Namens de adviseur waren aanwezig: de heer [naam 4], financieel adviseur en zijn advocaat.
- 1.4 De klacht is aangehouden geweest van 31 mei 2024 tot 12 juli 2024 in afwachting van een poging tussen partijen om onderling tot een oplossing te komen. Partijen zijn echter niet samen tot een oplossing gekomen.

- 1.5 De consumenten hebben op 22 augustus 2024 nog een aanvullende schadeberekening overgelegd maar de commissie heeft deze niet meer toegelaten.
- 1.6 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 consument I heeft zich sinds 2018 verschillende malen gewend tot de adviseur vanwege haar voornemen om een nieuwe woning te kopen. In 2020 heeft de consument I een woning gekocht (hierna: woning [woning 1]) waarbij via de adviseur een hypothecaire geldlening tot stand is gekomen met een bouwdepot voor de verbouwing van de woning.
- 2.2 De verbouwing van de woning [woning 1] heeft vertraging opgelopen en de adviseur heeft het bouwdepot laten verlengen met de maximale termijn. Voor de verbouwing heeft de consument daarnaast ook via de adviseur een persoonlijke lening van € 33.000,- bij Defam afgesloten.
- 2.3 De consument I zet begin 2022 de verbouwing van de woning [woning 1] door en het bouwdepot wordt daarvoor aangewend. De adviseur heeft op 2 februari 2022 een e-mail gestuurd naar de betreffende bank omdat het bouwdepot moest worden heropend. De verbouwing was nog niet afgerond op het moment dat de consument I samen met consument II en III (de consumenten) zich tot de adviseur hadden gewend voor advies in verband met de aankoop van een woning die zij samen wilden kopen.
- 2.4 In juni 2022 hebben de consumenten (gezamenlijk) de adviseur gevraagd voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor een woning die zij samen wilden kopen. Er hebben gesprekken plaatsgevonden waarbij is gesproken over hun situatie, wensen en de verschillende financieringsmogelijkheden.
- 2.5 Van het gesprek van 28 juli 2022 met de adviseur hebben de consumenten (met zijn toestemming) een opname gemaakt, welke opname in de onderhavige procedure is ingebracht.
- 2.6 Op 24 augustus 2022 hebben de consumenten een koopcontract getekend voor een woning te [plaatsnaam] (hierna: de woning [woning 2]). De overdracht was daarbij gepland voor 1 mei 2023 en de koopovereenkomst was aangegaan onder het voorbehoud van financiering, welke ontbindende voorwaarde zou verlopen op 5 oktober 2022.
- 2.7 Nadat de consumenten hadden besloten dat de overwaarde van de (oude) woning van de consument II en de consument III (woning [woning 3]) niet zou worden aangewend voor de aankoop van de woning [woning 2], is de financieringsopzet gewijzigd.

Er zou als gevolg daarvan een bedrag van € 660.000,00 worden geleend, te weten de volledige aankoopsom en wat extra.

- 2.8 Op 3 september 2022 heeft de adviseur namens de consumenten een aanvraag voor een hypothecaire geldlening bij de Rabobank (hierna: de bank) ingediend. Op 8 september 2022 heeft de bank een renteaanbod gestuurd voor een hypothecaire lening van in totaal € 660.000,- (vier delen) tegen een variabele rente. Daarin was het volgende opgenomen: *“Dit renteaanbod geldt tot en met 26-9-2022. Dit is geen bindende offerte. Het is ook geen toezegging dat wij een offerte gaan uitbrengen. Wijzig uw aanvraag, uw situatie of ontvangen wij de benodigde documenten na de bovengenoemde geldigheidstermijn, dan kan gevolgen hebben voor het renteaanbod. (...)”*
- 2.9 De adviseur laat de consumenten vervolgens weten welke stukken moeten worden aangeleverd. Op 13 september 2022 reageert de adviseur op vragen over welke stukken nog moeten worden aangeleverd. De consumenten hebben in de periode van 14 tot en met 22 september 2022 nog aanvullende stukken in de portal van de adviseur geüpload. In een e-mail van 19 september 2022 geeft de adviseur, op vragen van consument III, aan *“Dan zou inderdaad alles in orde moeten zijn”*
- 2.10 In november 2022 komt de adviseur erachter dat de consumenten, door het bereiken van de leeftijd van 58 jaar van de consument I, minder kunnen lenen omdat banken volgens de adviseur 10 jaar vóór het bereiken van de AOW-leeftijd niet rekenen met het actuele jaarinkomen maar met het pensioeninkomen. De adviseur heeft de consumenten daarover telefonisch geïnformeerd en uitgelegd dat zij daardoor maximaal € 565.000,- bij de bank konden lenen.
- 2.11 Er hebben vervolgens gesprekken plaatsgevonden over de verschillende opties. Volgens de adviseur leek op dat moment de beste oplossing om de overwaarde van zowel de verkoop van de woning [woning 1] en de woning [woning 3] aan te wenden voor de aankoop van de woning [woning 2].
- 2.12 De woning [woning 3] is op 20 december 2022 verkocht voor € 282.500,00 (en op 28 april 2023 geleverd aan de kopers).
- 2.13 De adviseur heeft eind maart 2023 een nieuwe financieringsopzet gemaakt voor de aankoop van de woning [woning 2].
- 2.14 Op 27 maart 2023 heeft de adviseur het volgende bericht per e-mail gestuurd aan de consument II en (in cc) aan de consument I.

Onderstaand de antwoorden op jouw vragen:

1. Ik kan maar vanuit één dossier de aanvraag doen, er worden dus ook geen twee aanvragen gedaan vandaar vanuit één mail en één digimap.
2. Het vijfde lening deel komt er pas als we definitief weten of de woning wel/niet verkocht is.... eerder kan ik daar nog geen actie op zetten, het is namelijk niet nodig als de woning van [REDACTED] verkocht is.
3. In de aanvraag zoals je deze ingesloten vind als bijlage staan de lening delen zoals aangevraagd:
 1. LENDINGDEEL 1 Maatschappij : Rabobank Product : Rabo Hypotheek Hypotheekbedrag : € 190.210 Productnaam : Annuitaire hypotheek Looptijd : 27 jaar en 9 maanden Ingangsdatum : 01-05-2023 Rentepercentage : 2,20% Rentesoort : Variabel Bandbreedte : Rentevastperiode : 1 maand Rentebedenktijd : Renteplafond : Rentebodem : Fiscale aftrek over/tot : € 190.210 tot 01-05-2053 Betalingsfrequentie : Per maand Renteopties : Betaalpakket
 2. LENDINGDEEL 2 Maatschappij : Rabobank Product : Rabo Hypotheek Hypotheekbedrag : € 91.473 Productnaam : Annuitaire hypotheek LENDINGDEEL 2 Looptijd : 30 jaar Ingangsdatum : 01-05-2023 Rentepercentage : 2,20% Rentesoort : Variabel Bandbreedte : Rentevastperiode : 1 maand Rentebedenktijd : Renteplafond : Rentebodem : Fiscale aftrek over/tot : € 91.473 tot 01-05-2053 Betalingsfrequentie : Per maand Renteopties : Betaalpakket
 3. LENDINGDEEL 3 Maatschappij : Rabobank Product : Rabo Hypotheek Hypotheekbedrag : € 147.500 Productnaam : Aflossingsvrije Hypotheek Looptijd : 30 jaar Ingangsdatum : 01-05-2023 Rentepercentage : 2,20% Rentesoort : Variabel Bandbreedte : Rentevastperiode : 1 maand Rentebedenktijd : Renteplafond : Rentebodem : Fiscale aftrek over/tot : € 147.500 tot 01-02-2037 Betalingsfrequentie : Per maand Renteopties : Betaalpakket
 4. LENDINGDEEL 4 Maatschappij : Rabobank Product : Rabo Hypotheek Hypotheekbedrag : € 110.380 Productnaam : Annuitaire hypotheek Looptijd : 26 jaar en 1 maand Ingangsdatum : 01-05-2023 Rentepercentage : 2,20% Rentesoort : Variabel Bandbreedte : Rentevastperiode : 1 maand Rentebedenktijd : Renteplafond : Rentebodem : Fiscale aftrek over/tot : € 110.380 tot 01-06-2049 Betalingsfrequentie : Per maand Renteopties : Betaalpakket
4. We hebben bij RABOBANK een portal waar we communiceren omdat het dossier te omvattend is geworden staan niet alle documenten zoals ingesloten aanvraag in de digimap 98% wel alleen de aanvraag heb ik later aangepast zoals je kan zien in de aanvraag.
5. Ik laat standaard een hoger bedrag inschrijven om in de toekomst zonder tussenkomst van de notaris een bedrag te kunne ophalen, natuurlijk is dit mede afhankelijk van het inkomen en het onderpand.

opende hiermee jouw vragen naar tevredenheid te hebben beantwoord en verblijf.

oe gaat het met de verkoop van de woning van [REDACTED]?

- 2.15 De consument II heeft naar aanleiding daarvan contact opgenomen met de adviseur en op 30 maart 2023 vervolgens de volgende e-mail aan de adviseur gestuurd:

Als ik het goed heb begrepen, hebben we zojuist besproken:

[REDACTED] hypotheek is momenteel 289000. Makelaarskosten hierbij opgeteld = 294000.

Woning staat te koop voor 359000. Bij verkoop voor vraagprijs blijft er 65000 over.

Hier wordt krediet van afgelost (32000), dan blijft er 33.000 over. Dit zou moeten worden ingelegd bij de nieuwe woning + 9000 euro extra.

Voor deze 9000 kan een 5e leningdeel aangevraagd worden dat 9 jaar loopt, dit komt neer op een extra aflossing van 102 euro per maand.

[REDACTED] spaargeld is hier niet in meegenomen, dit betreft alleen het geld dat uit de verkoop van het huis komt na aflossen van het krediet.

De 450 euro extra aflossing per maand waar we het eerder over hebben gehad (mail 19-03) vervalt als ik het goed begrijp?

Dus onder de streep worden de maandlasten per gezin zoals eerder genoemd (mail 29-07-2022) rond de 700 euro /maand en voor [REDACTED] komt daar dan 102 euro bij als er een 5e leningdeel aangevraagd wordt. [REDACTED] spaargeld los van de verkoop van het huis is niet meegenomen in de aanvraag.

Klopt ie zo?

- 2.16 De adviseur heeft op 30 maart 2023 teruggemild dat het een correcte weergave is.
- 2.17 In april 2023 heeft de adviseur een nieuwe aanvraag ingediend bij de bank, met uitgebreide toelichting. Daarbij heeft hij ook aangegeven dat voor de woning [woning 1] een overbruggingskrediet moet worden afgesloten.

- 2.18 De consumenten hebben in april 2023 een andere intermediair ingeschakeld en de adviseur laten weten de hypotheekaanvraag niet met hem voort te zetten.
- 2.19 De woning [woning 1] is half april 2023 door de consument I te koop gezet.
- 2.20 De consumenten hebben met behulp van de andere intermediair een hypothecaire geldlening kunnen afsluiten en de woning [woning 2] kunnen afnemen.
- 2.21 Het ontstane geschil tussen de consumenten en de adviseur heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.22 De consumenten hebben gesteld dat zij niet zijn geïnformeerd of gewaarschuwd dat de financiering voor de aankoop nog niet rond was op het moment dat de ontbindende voorwaarde was verlopen. Daarnaast heeft de adviseur bij de berekening van het te kunnen lenen bedrag in eerste instantie geen rekening gehouden met het feit dat de consument I binnen 10 jaar met pensioen zou gaan, zodat met een lager inkomen diende te worden gerekend waardoor een lager bedrag kon worden geleend dan in eerste instantie was berekend door de adviseur. Verder hebben de consumenten aangevoerd dat de adviseur extreem lang over de aanvraag heeft gedaan, in een periode met oplopende rentes, waardoor zij ook extra kosten hebben moeten maken in verband met dubbele taxaties van de te kopen woning [woning 2] en van de te verkopen woning [woning 1].
- 2.23 De consumenten hebben hierbij aangegeven steeds het advies van de adviseur te hebben gevolgd en dat er vanaf het begin af aan zorgfactoren waren zoals de leeftijd van de consument I, een moeizaam verlopende verbouwing aan de woning [woning 1], twee woningen die in de verkoop moesten en dat zij niet op de maximale hypotheek uit wilden komen. Naast het financieren van de woning [woning 2] was er de wens geld over te houden voor onder andere het verbouwen van de woning [woning 2], de aanschaf van een andere auto en de wens om het spaargeld (o.a. gereserveerd voor pensioen) niet aan te spreken, eventuele beleggingsmogelijkheden te onderzoeken en ten slotte wilden de consumenten geen overbruggingskredieten. Dat waren hun uitgangspunten voor de financiering en daar is geen acht op geslagen. Daarin zit voor hen dan ook met name de klacht.
- 2.24 De consumenten hebben (bij repliek) hun schade op € 163.767,61 begroot en dat als volgt onderbouwd.
- 2.25 De leeftijd van de consument I werd pas na het verstrijken van de ontbindende voorwaarden meegenomen en scheelt in de looptijd van de lening. Daardoor werden zij geconfronteerd met een lager op te nemen hypotheek of de keuze van versnelde aflossing, waardoor de maandlasten hoger zouden uitkomen dan eerst aan hen was voorgehouden of was berekend. Een robuuste schatting van dit verschil is € 12.000,-.

- 2.26 Er was sprake van een veel hogere eigen inbreng dan in eerste instantie begroot. De volledige overwaarde van de woning [woning 3] ad € 84.9911 moest worden ingelegd. En de inleg van het spaargeld van de consument I was alsnog nodig voor de noodzakelijke verbouwing van de woning [woning 2] voor dubbele bewoning, € 12.238,93. Samen een bedrag van € 97.229,93.
- 2.27 Als gevolg van het lange proces waarbij eerdere taxaties zijn verlopen, hebben de consumenten dubbele taxatiekosten moeten betalen voor de woning [woning 1] en de woning [woning 2], van respectievelijk € 795,01 en € 732,67, totaal 1.527,68.
- 2.28 De woning [woning 1] is tegen een lager bedrag verkocht dan de beoogde verkoopprijs. De adviseur heeft tijdens de eerste gesprekken aangegeven dat de verkoop van de woning [woning 1] niet noodzakelijk was voor financiering maar dat bleek later wel het geval. Deze woning was in de markt gezet met een gevraagde verkoopprijs van € 359.000,- maar is verkocht voor € 335.000,-. Volgens de consumenten hadden zij geen keuzevrijheid meer wat betreft verkoopmoment en/of het bod. De berekening is gebaseerd op het verschil tussen de vraagprijs en het uiteindelijke bod, waarbij dat bedrag aan spaargeld verloren is gegaan omdat dit moest worden ingezet. Het bouwdepot en de lening voor de gestegen materiaalkosten, zijn buiten beschouwing gelaten omdat niet verwacht mag worden dat de kosten voor een recente verbouwing bij verkoop er helemaal uit gehaald kunnen worden. Totaal nog een schadepost van € 24.000,-.
- 2.29 Ondanks de wens van de consumenten om geen overbruggingskrediet af te sluiten, bleek uiteindelijk toch een overbruggingskrediet nodig te zijn van € 29.010,00 (met 5.3% rente).

Het verweer

- 2.30 De adviseur heeft onder ander de volgende verweren gevoerd. Tijdens de gesprekken met de consumenten was in het begin nog niet duidelijk of de woning [woning 1] verkocht zou worden zodat de adviseur in eerste instantie bij de berekening van de financieringsmogelijkheden geen rekening heeft gehouden met de eventuele overwaarde van deze woning van de consument I.
- Nadat de consument II en de consument III hadden besloten om de overwaarde van hun (oude) woning [woning 3] niet te willen gebruiken voor de aankoop van de woning [woning 2], is op hun verzoek de financieringsopzet gewijzigd, in die zin dat er (toch) een groter bedrag zou worden geleend, namelijk de volledige aankoopsom en wat extra; een bedrag van € 660.000,00
- 2.31 Volgens de adviseur was de aanvraag van 8 september 2022 gedaan om een overzicht te krijgen van alle documenten die zij moesten verzamelen. Aangezien de consumenten wilden kiezen voor een variabele rente had dit geen invloed op de te verkrijgen rente en was er geen haast, omdat er geen renteaanbod verloopt.

De consumenten wilden ook de verkoop van de woning [woning 3] afwachten, om zo duidelijkheid te hebben over de (verwachtte) overwaarde omdat dat invloed zou hebben op de financieringsopzet.

- 2.32 De adviseur heeft ook andere verweren gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 De klacht van de consumenten gaat om de vraag of de adviseur juist heeft gehandeld bij de advisering en bemiddeling bij de verkrijging van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van de woning [woning 2].
- 3.2 De commissie licht eerst toe welke norm geldt voor de adviseur en gaat dan in op de vraag of sprake is geweest van een toerekenbare tekortkoming van de adviseur.

Welke norm geldt voor het handelen van de adviseur?

- 3.3 De adviseur moet bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.¹ Dit 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.² 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 (de consumenten) naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in zijn advisering. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consumenten over hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden om zich ervan te verzekeren dat het door hem te verstrekken advies passend is gelet op de situatie, de wensen en de (financiële) mogelijkheden van de consumenten.
- 3.4 Het behoort ook tot de zorgplicht van de adviseur om bij het begeleiden bij en het adviseren over het verkrijgen van een hypothecaire geldlening rekening te houden met de gegeven termijn voor het invoeren van een financieringsvoorbehoud.³ Van de adviseur mag worden verwacht dat hij de voortgang van een hypotheekaanvraag bewaakt, relevante termijnen in de gaten houdt en dat hij actie onderneemt bij eventuele aanvullende vragen van de hypotheekverstrekker.⁴

¹ Zie artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

² 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.

³ Zie Geschillencommissie Kifid, nrs. 2023-0199, 2019-342 en 2018-488.

⁴ Vergelijk GC Kifid nrs. 2024-0392, 2019-599 en 2022-0278, te vinden op www.kifid.nl

- 3.5 Voor zover de adviseur heeft gesteld dat het niet tot zijn taken behoorde om de termijn te bewaken van ontbindende voorwaarde(n) uit de koopovereenkomst en dat het ook niet was opgenomen in de met de consumenten (schriftelijk) overeengekomen lijst van werkzaamheden, gaat de commissie daar dus niet in mee. Uit de uitspraak van het Hof Den Haag uit 2015 waar de adviseur naar heeft verwezen⁵, staat weliswaar dat het bewaken van de termijn van het financieringsvoorbehoud in beginsel niet tot de taken van een hypotheekbemiddelaar hoort, maar ook dat het (niettemin) onder omstandigheden tot zijn zorgplicht kan horen dat hij zich het belang van de consumenten voor het tijdig (kunnen) inroepen van het financieringsvoorbehoud aantrekt en hen waarschuwt voor de risico's die zij lopen door daar geen beroep op te doen.⁶ Dat de consumenten ervaring hadden omdat zij eerder huizen hebben gekocht en zij ook op de hoogte waren van de termijn van het financieringsvoorbehoud in de koopovereenkomst, doet hier niet aan af.⁷
- 3.6 De commissie is van oordeel dat de adviseur in dit geval is tekortgeschoten voor wat betreft het wijzen op het verloop van het financieringsvoorbehoud.
- 3.7 Voor zover de adviseur heeft gesteld dat de aanvraag van 8 september 2022 slechts was bedoeld om te inventariseren wat nodig was omdat het een ingewikkelde aanvraag betrof met drie aanvragers, hebben de consumenten dat bestreden. Uit de stukken blijkt ook niet dat het zo (uitdrukkelijk) door de adviseur aan de consumenten is gecommuniceerd. De adviseur heeft juist naar aanleiding van de aanvraag van 8 september 2022 bij de bank, op 13 september 2022 aanvullende gegevens bij de consumenten opgevraagd en de consumenten hebben tot en met 22 september 2022 documenten geüpload naar (de digimap van) de adviseur. Op 19 september 2022 heeft de adviseur nog gereageerd op vragen van de consument III dat zo alles in orde zou moeten zijn. Het is voorts niet gebleken dat de adviseur de consumenten vóór 5 oktober 2022 heeft geïnformeerd over of gewaarschuwd voor het verloop van het financieringsvoorbehoud en het feit dat er nog geen hypotheekofferte of een afwijzing van de bank was. Hoewel niet is gebleken dat de adviseur de indruk heeft gewekt dat het voor 5 oktober 2022 allemaal rond zou komen, had hij de consumenten dus wel op het naderen van deze termijn moeten wijzen en of moeten waarschuwen voor de mogelijke risico's van het laten verlopen van deze termijn.
- 3.8 Daarnaast heeft de adviseur in eerste instantie bij het berekenen van het door de consumenten mogelijk (maximaal) te lenen bedrag niet met het juiste inkomen van de consument I gerekend. Door geen rekening te houden met het feit dat zij binnen 10 jaar met pensioen zou gaan, konden de consumenten eigenlijk ook minder lenen dan waarvan bij de aanvraag van 8 september 2022 was uitgegaan.

⁵ Gerechtshof Den Haag 24 februari 2015, ECLI:NL:GHDHA:2015:252, rechtsoverweging 7.

⁶ Gerechtshof Den Haag 24 februari 2015, ECLI:NL:GHDHA:2015:252, rechtsoverweging 8; en vgl. Gerechtshof Den Haag 31 januari 2017, ECLI:NL:GHDHA:2017:93, rechtsoverweging 6.9.2; en Gerechtshof Den Haag 28 mei 2019, ECLI:NL:GHDHA:2019:1276, rechtsoverweging 5.

⁷ Vgl. Gerechtshof Den Haag 31 januari 2017, ECLI:NL:GHDHA:2017:93, rechtsoverweging 6.9.3.

De adviseur was op de hoogte van de leeftijd van de consument I en dat de leeftijd van invloed is op (de hoogte van) een aan te vragen hypothecaire geldlening. Voor zover de adviseur heeft gesteld dat de consument I dit ook wist omdat het in eerdere mailwisseling en tijdens de gesprekken met de consumenten aan de orde is gekomen, was het juist aan de adviseur, als ter zake kundige, om daar bij zijn berekeningen rekening mee te houden. Er is ook geen excuus voor dat hij dit niet heeft gedaan.

- 3.9 Voor zover de consumenten hebben gesteld dat het aanvraagproces onredelijk lang heeft geduurd en of de adviseur de financiering voor de woning [woning 2] niet tijdig rond kreeg, overweegt de commissie als volgt.
- 3.10 Vast staat dat de consumenten de financiering voor de woning [woning 2] uiteindelijk via een andere intermediair voor de levering van 1 mei 2023 rond hebben gekregen. Daarnaast is duidelijk dat de financieringsopzet na november 2022 moest worden gewijzigd.
- 3.11 Volgens de adviseur kan de vertraging in het aanvraagproces in de periode november 2022 tot april 2023 niet aan hem worden verweten, maar aan het feit dat niet alle benodigde stukken aanwezig waren. De adviseur uploadde de stukken in zijn systeem zodra hij ze van de consumenten ontving. Hij heeft een overzicht overgelegd waaruit blijkt dat verschillende documenten pas in december 2022 en januari 2023 door de consumenten zijn aangeleverd.
- 3.12 De adviseur heeft toegelicht dat in het taxatierapport van de woning [woning 1] uit oktober 2022, de taxateur is uitgegaan van een waarde van de woning na afgeronde verbouwing, terwijl de verbouwing nog niet gereed was en ook onduidelijk was wanneer deze gereed zou zijn, en dat de consument I moest aantonen dat zij voldoende eigen middelen had om minimaal 12 maanden dubbele lasten te overbruggen als de woning [woning 1] niet verkocht zou worden. Dat hierover op dat moment wel al voldoende informatie was, hebben de consumenten niet of onvoldoende aangetoond.
- 3.13 De commissie acht voorts aannemelijk dat de vertraging na 3 november 2022 niet alleen is ontstaan doordat in eerste instantie met onjuiste bedragen was gerekend, maar mede is te wijten aan de onduidelijkheid over de status van de woning [woning 1]. Plausibel is daarbij de toelichting van de adviseur dat de bank daarbij inzicht wilde hebben in de verwachte verkoopopbrengst of –verlies, omdat het ging om een woning die was verbouwd op basis van een krediet dat nog afgelost moest worden. Dit blijkt ook uit de, door de adviseur overgelegde, tussen hem en de bank gevoerde e-mailcorrespondentie in januari en februari 2023. Daarbij is gesproken over een gewijzigde aanvraag met een overbruggingskrediet om de financiering te kunnen verstrekken en om overkreditering te voorkomen.

3.14 Hoewel – zoals hiervoor toegelicht – voor de vertraging in het aanvraagtraject dus meerdere oorzaken zijn aan te wijzen die deels aan de consumenten zijn te wijten, is de commissie van oordeel dat ook de adviseur onvoldoende voortvarend heeft gehandeld dan wel onvoldoende met de consumenten heeft gecommuniceerd over de te nemen stappen en mogelijkheden. Zo blijkt uit de e-mailcorrespondentie tussen de consumenten en de adviseur van 29 en 30 maart 2023 nog dat de adviseur met een eigen inbreng (overwaarde) van ruim € 122.000,- heeft gerekend maar dat dit bedrag niet met hen is besproken, terwijl begin maart 2023 nog sprake was van een eigen inbreng van € 80.000,-. Daarnaast moesten er begin april 2023 ook nog nieuwe stukken aangeleverd worden, zoals werkgeversverklaringen en nieuwe taxatierapporten. Uit een e-mail van 13 april 2023 van de adviseur aan de consumenten blijkt dat de taxatierapporten van de woning [woning 1] (ten behoeve van het overbruggingskrediet) en de woning [woning 2] (onderpand), te oud of bijna verlopen waren en daarom door de bank (opnieuw) moesten worden opgevraagd. Niet duidelijk is geworden waarom de aanvraag niet kon worden afgerond toen de taxaties nog niet te oud waren, althans dat de adviseur daar onvoldoende op heeft gestuurd.

3.15 De conclusie is dat er sprake is geweest van toerekenbare tekortkomingen aan de kant van de adviseur. De vraag die de commissie vervolgens moet beantwoorden is of daardoor (vermogens)schade is geleden door de consumenten die aan de adviseur kan worden toegerekend.

Is sprake van schade die de adviseur kan worden toegerekend?

3.16 Voor zover de consumenten de mogelijkheid is ontnomen om tijdig een beroep op het financieringsvoorbehoud te kunnen doen, is naar het oordeel van de commissie echter niet aannemelijk geworden dat de consumenten dat ook daadwerkelijk op dat moment zouden hebben gedaan of überhaupt hadden kunnen doen.

3.17 Voor zover de consumenten hebben gesteld dat de adviseur hen heeft verzekerd dat het geen probleem zou zijn als de woningen [woning 1] en [woning 3] niet verkocht zouden zijn omdat deze bijvoorbeeld gemakkelijk verhuurd konden worden, is de commissie van oordeel dat dit onvoldoende is aangetoond of aannemelijk is geworden. Uit de stukken en de opname van het adviesgesprek van 28 juli 2022 blijkt dat de consumenten ervan op de hoogte waren dat duidelijkheid moest komen over de rol van de (oude) woningen en dat dit gevolgen zou hebben voor de financieringsopzet en de benodigde hypothecaire geldlening(en). Uit het adviesgesprek van 28 juli 2022 blijkt ook dat de consumenten geen haast hadden om deze beslissingen te nemen omdat ze met de verkopers van de woning [woning 2] een lange levertijd konden afspreken, wat ook blijkt uit de uiteindelijk gesloten koopovereenkomst op 28 augustus 2022. De consumenten hebben voorts zelf ook aangegeven dat het vanaf het begin al de verwachting was dat de woning [woning 1] pas heel laat in het aankoopproces van de woning [woning 2] in de verkoop kon gaan en dat dit mede afhankelijk was van de mate waarin de reeds ingezette verbouwing van deze woning was gevorderd.

Het voorgaande ondersteunt ook de stelling van de adviseur dat het bij de aanvraag in september 2022 bij voorbaat onmogelijk leek om een financiering voor 5 oktober 2022 rond te krijgen, mede omdat ook de bank informatie of inzicht zou willen in de waardes van deze (te verkopen) panden en of het vermogen van de consumenten om eventuele dubbele woonlasten te kunnen opvangen, voordat zij een hypotheekofferte zou uitbrengen.

- 3.18 Hoewel het aan de adviseur was om ook rekening te houden met de termijn van het financieringsvoorbehoud, waren ook de consumenten daarvan op de hoogte. Het is voorts niet gesteld of gebleken dat de consumenten kort na het verloop van deze ontbindende voorwaarde op 5 oktober 2022 daar bij de adviseur op zijn teruggekomen of hem hebben aangesproken over het feit dat er nog geen offerte (of afwijzing) van de bank was. Dat de consumenten daadwerkelijk de koopovereenkomst van de [woning 2] hadden willen ontbinden, blijkt voorts niet uit de stukken en hebben de consumenten verder niet aannemelijk gemaakt. Volgens de adviseur is in november 2022 nog wel gesproken over de mogelijkheden om te proberen de koop eventueel ongedaan te maken maar wilden de consument daar niets van weten. Dat ze de aankoop wilden doorzetten blijkt ook uit het feit dat ze de woning [woning 3] op 20 december 2022 hebben verkocht. Op dat moment waren de consumenten er immers reeds van op de hoogte dat de financiering van de woning [woning 2] nog niet rond was en dat zij minder konden lenen dan de adviseur in eerste instantie in september 2022 had aangegeven.
- 3.19 De adviseur heeft voorts toegelicht dat hij zich naar aanleiding van de verjaardag van de consument I heeft gerealiseerd dat haar leeftijd consequenties zou hebben voor het te kunnen lenen bedrag. Hoewel de consumenten hebben gesteld dat de adviseur niet kort na de verjaardag op 3 november 2022 van de consument I contact met hen heeft opgenomen, acht de commissie het, mede gelet op de overgelegde telefoongegevens, aannemelijk dat de adviseur daar al wel op 7 november 2022 in een gesprek met de consument III over heeft gesproken. Volgens de adviseur heeft hij in die periode ook de consument I gesproken over de noodzakelijkheid van het inbrengen van de overwaarde van de woningen [woning 1] en [woning 3], alsook over een eventuele noodzakelijk af te sluiten overbruggingskrediet als de woning [woning 1] niet tijdig (voor de levering van de [woning 2] per 1 juni 2023) verkocht zou zijn.
- 3.20 Duidelijk is wel dat de adviseur de consumenten in eerste instantie een aanzienlijk hoger bedrag heeft voorgehouden wat zij zouden kunnen lenen dan het bedrag wat zij, na aankoop van de woning [woning 2], uiteindelijk konden lenen. De consumenten zijn daardoor teleurgesteld in hun verwachtingen over de financiële mogelijkheden die zij dachten te hebben. Zoals onder andere de verwachting dat zij de overwaardes van de verkoop van de (oude) woningen [woning 1] en [woning 3], niet hoefden te gebruiken voor de aankoop van de woning [woning 2] maar aan andere doeleinden hadden kunnen besteden.

- 3.21 De (extra) eigen inbreng voor de aankoop van de woning [woning 2], op grond waarvan de consumenten een bedrag van € 84.9991 van de adviseur hebben gevorderd, kan echter niet als schade worden aangemerkt zoals bedoeld in artikel 6:96 van het Burgerlijk Wetboek. De consumenten hebben dit geld weliswaar niet voor andere doeleinden kunnen gebruiken, maar zij zijn daar ook niet mee verarmd omdat zij dit bedrag anders hadden geleend (waarover zij bovendien rente verschuldigd zouden zijn). De woning [woning 2] is voorts op de overeengekomen datum geleverd en de consumenten hebben dus ook geen boete voor uitgestelde levering hoeven te betalen.
- 3.22 Zoals hiervoor aan bod is gekomen, is niet aannemelijk geworden dat de consumenten voor 5 oktober 2022 een financiering of bindende offerte van de bank zouden hebben ontvangen. Er was bovendien steeds sprake van het afsluiten van een hypothecaire geldlening met een variabele rente en nóóit over het vastzetten van de rente. Van een rentenadeel door het mislopen van een lagere 'vaste' rente kan dus niet worden gesproken. Als een variabele rente later wordt afgesloten, levert dat geen financieel nadeel op.
- 3.23 Ook het overbruggingskrediet voor de woning [woning 1] kan niet als vermogensschade worden aangemerkt. Dit krediet is immers afgelost met de verkoop van de woning. Dat deze woning niet voor de levering van de woning [woning 2] was verkocht kan voorts de adviseur niet worden aangerekend. De consument I was daar uiteindelijk zelf voor verantwoordelijk. Dat de woning [woning 1] uiteindelijk is verkocht tegen een lagere prijs dan de gevraagde verkoopprijs, kan de adviseur ook niet worden toegerekend maar lijkt het gevolg van de (algemene) marktontwikkelingen. De stelling van de consumenten dat zij geen keuzevrijheid hadden voor wat betreft het verkoopmoment en/of het bod, is voorts onvoldoende onderbouwd of aannemelijk geworden. De hiervoor door de consumenten gevorderde schade van € 24.000,- kan dus niet worden toegewezen.
- 3.24 De commissie is van oordeel dat de door de consumenten geclaimde (dubbele) taxatiekosten van € 1.527,68 wel voor vergoeding in aanmerking komen. De eerste taxatie van de woning [woning 1] in oktober 2022 (met een taxatiewaarde na verbouwing) lijkt te vroeg te zijn gedaan omdat 'het lot' van deze woning op dat moment nog onduidelijk was en in die periode en daarna nog verschillende aanpassingen zijn gedaan in de financieringsopzet. Min of meer hetzelfde geldt voor de taxatie van de woning [woning 2]. De kosten van de tweede taxatie van deze woningen dient voor rekening van de adviseur te komen.
- 3.25 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat tussen een groot deel van de door de consumenten geclaimde schade het zogeheten (juridische) causale verband ontbreekt.⁸

⁸ Zie artikel 6:98 van het Burgerlijk wetboek (BW).

De commissie is echter van oordeel dat het gelet op de gebleken tekortkomingen van de adviseur het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de adviseur aanspraak maakt op de volledige advieskosten van € 4.400,-.⁹ Voor zover de consumenten deze kosten hebben betaald, dient de adviseur deze aan hen terug te betalen.

Wat is de slotsom?

- 3.26 De commissie komt tot de slotsom dat sprake is geweest van tekortkomingen aan de kant van de adviseur maar dat voor de meeste van de door de consumenten gestelde schade-posten geen sprake is van een causaal verband of, anders gezegd, dat geen sprake is van door de consumenten geleden nadeel (vermogensschade) of schade die aan de adviseur kan worden toegerekend. De advieskosten en de dubbele taxatiekosten komen wel voor vergoeding in aanmerking.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 1.527,68 en de advieskosten van € 4.400,-, voor zover deze advieskosten in rekening zijn gebracht en door de consumenten zijn betaald, aan de consumenten vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

⁹ Vergelijkbaar GC Kifid 2024-0282 en 2024-0040.