

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0925

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	25 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Fidus.nl B.V., gevestigd te Heinenoord, verder te noemen het advieskantoor
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument klaagt over de bejegening door een bij het advieskantoor werkzame hypotheekadviseur. Volgens de consument durfde zij door zijn gedrag geen vragen te stellen. Volgens de consument heeft de hypotheekadviseur de offerte van de bank niet met haar besproken en kwam zij er later achter dat daarin een rentevaste periode staat die zij niet met de bank is overeengekomen. Daarnaast heeft het advieskantoor volgens de consument onjuiste informatie doorgegeven aan de notaris. Het advieskantoor heeft dit alles betwist. De commissie is van oordeel dat het advieskantoor een onprofessionele e-mail naar de consument gestuurd heeft. Voor het overige zijn de stellingen van de consument niet komen vast te staan en is er geen grond voor schadevergoeding. Zo was het advieskantoor niet op de hoogte van de keuze van de consument voor een andere rentevaste periode. De vordering van de consument wordt 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: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van het advieskantoor; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van het advieskantoor.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument heeft 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 In het verleden heeft de consument samen met haar toenmalige partner een hypothecaire geldlening afgesloten voor hun woning.

De rechtsvoorganger van het advieskantoor stond hen toen bij met advies en bemiddeling. Op enig moment is de relatie van de consument en haar partner beëindigd. De consument heeft zich daarom in 2020 tot het advieskantoor gewend, met het verzoek om te adviseren en bemiddelen voor ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van haar ex-partner. Het was de bedoeling dat de zoon van de consument mede-eigenaar zou worden van de woning en medeschuldenaar zou worden voor de hypothecaire geldlening.

2.2 In 2020 heeft de bank drie keer een renteaanbod uitgebracht aan de consument (in mei, oktober en december), maar heeft het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid geen doorgang gekregen.

2.3 Op 28 mei 2020 heeft de hypotheekadviseur die bij de opdracht van de consument betrokken was, de volgende e-mail naar de consument gestuurd:

“Goedemorgen mevrouw [naam van de consument],

Ik ben zeer teleurgesteld na het lezen van de onderstaande e-mail. U wist vanaf het begin al dat u een ander baan had en dat u ook meer zou verdienen, dit had u mij verteld. Mag ik vragen waarom u ons het werk heeft laten verrichten terwijl u de hypotheek alleen op uw eigen naam wenst? Helaas is het niet de eerste keer dat wij kosteloos werk voor u verrichten, eerder heeft mijn ex-collega (...) u ook kosteloos geholpen.

In overleg met (...) en (...), de directie, hebben wij u op goede vertrouwen behoorlijk korting gegeven op de advies- en bemiddelingskosten. Zoals u in ons dienstverlenings-overeenkomst heeft gelezen hanteren wij 500 euro kosten voor vroegtijdig beëindigen van een aanvraag. Ik had u telefonisch doorgegeven dat wij dit bedrag normaliter factureren aan de klant, na betaling van de factuur dienen wij de aanvraag in. Maar ook dit hebben wij, in overleg met de directie, op goede vertrouwen niet gedaan.

Wij zullen u nu helaas een factuur van 500 euro moeten opsturen. Indien wij u in september van dienst mogen zijn, zullen wij de door u betaalde 500 euro verrekenen met ons eindfactuur. U kunt deze e-mail bewaren als bewijs hiervoor.

Vertrouwende u voldoende te hebben geïnformeerd.”

2.4 Nadat het arbeidscontract van de consument in januari 2021 niet verlengd werd, heeft het traject voor ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid een aantal maanden stilgelegen.

2.5 Op 1 juni 2021 eindigde de rentevaste periode van de hypothecaire geldlening van de consument en haar ex-partner. De consument heeft in dat kader op 17 mei 2021 aan de bank doorgegeven dat zij een rentevaste periode van 1 jaar koos, met ingang van 1 juni 2021. Later is gebleken dat die keuze niet goed verwerkt is door de bank.

2.6 In de zomer van 2021 had de consument een nieuwe baan en is het traject voor ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voortgezet.

Op 21 september 2021 heeft de bank een offerte uitgebracht aan de consument en haar zoon. Op 22 september 2021 heeft de zoon van de consument een e-mail gestuurd naar de hypotheekadviseur, waarin opgenomen is:

“Echter is de opgebouwde levensverzekering niet in vermindering gebracht.

Zou jij een nieuwe berekening kunnen opstellen wat de maandelijkse hypotheeklasten zijn? Wordt de levensverzekering in mindering gebracht van 115.000 EUR? Ik kom namelijk uit dan op een maandbedrag van ca. 432 euro.

Daarnaast heeft het aflossingsdeel 116 aflossingsvrij een hogere rente percentage, namelijk 1,390% en lening nummer 117 is 1,290%.

Kan dit ook aangepast worden? Wat is gunstiger? Aflossingsvrij houden na die vermindering of ook aflossen?”

2.7 De hypotheekadviseur heeft die e-mail beantwoord.

2.8 De consument en haar zoon hebben de offerte van de bank van 21 september 2021 voor akkoord ondertekend. In die offerte is een rentevaste periode van 3 jaar opgenomen.

De klacht en vordering

2.9 De consument beklaagt zich over de begeleiding van het advieskantoor in 2020 en 2021. Volgens de consument verliep het contact niet prettig. Zij heeft daarover het volgende naar voren gebracht.

2.10 Toen de consument belde met het verzoek om te adviseren en bemiddelen voor ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid, zei de hypotheekadviseur dat de vorige hypotheekadviseur al veel werk besteed had aan haar dossier en dat het geen zin had om het voort te zetten. Vervolgens is het contact alleen maar verlopen via de secretaresse van de hypotheekadviseur. Als de consument belde voor de hypotheekadviseur, liet hij de consument wachten en nam de secretaresse het over. De hypotheekadviseur sprak via de secretaresse en niet direct met de consument, omdat hij niet met de consument persoonlijk wilde spreken. Dat was erg omslachtig. Via de mail reageerde de hypotheekadviseur wel zelf, maar alleen kort en bondig.

2.11 De consument heeft vervolgens het advieskantoor gebeld (destijds was dat nog de rechtsvoorganger), met de vraag of zij een andere hypotheekadviseur kon krijgen, omdat zij niet goed bejegend werd en omdat zij zich onprettig voelde in het contact. De consument kreeg toen te horen dat er geen andere hypotheekadviseur beschikbaar was. De consument heeft toen geuit dat zij zich vernederd voelde door de hypotheekadviseur. Met die klacht werd niets gedaan door het advieskantoor.

2.12 De consument kreeg weinig informatie van de hypotheekadviseur.

Zij heeft daarom zelf naar de notaris gebeld en de notaris zei dat de woning alleen op haar naam zou komen te staan. Dat was echter een fout, want de woning zou ook op naam van haar zoon komen te staan. De notaris was niet op de hoogte doordat het advieskantoor nalatig is geweest. Pas hierna kreeg de consument geen intentieverklaring voor een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Als de hypotheekadviseur zijn werk goed had gedaan, was het proces sneller rond geweest en had het niet eens stil hoeven liggen. Ook daarvoor stelt zij het advieskantoor in gebreke.

- 2.13 De consument klaagt er ook over dat de hypotheekadviseur de offerte van de bank niet met haar heeft doorgenomen. De consument durfde bijna niets meer te vragen aan de hypotheekadviseur. Zijn toon en woordgebruik waren respectloos en gaven de consument het idee dat zij niet welkom was als klant. Omdat het advieskantoor de offerte niet met de consument besproken heeft, stelt de consument zich op het standpunt dat niet of onvoldoende aan haar is uitgelegd dat de rentevaste periode in de offerte is aangepast naar 3 jaar, terwijl de consument gekozen had voor een rentevaste periode van 1 jaar.
- 2.14 Tot slot is de consument van mening dat zij ten onrechte door de hypotheekadviseur ervan is beschuldigd dat zij hem niet zou hebben geïnformeerd dat zij een andere baan zou hebben.
- 2.15 Door dit alles heeft zij schade geleden, zowel materieel als immaterieel. De consument heeft last van stress en piekert veel door het onprettige contact met het advieskantoor. De consument vordert dat het advieskantoor het betaalde bedrag van € 2.500,- voor advies- en bemiddeling aan haar terugbetaalt. Daarnaast vordert de consument smartengeld van het advieskantoor, voor een bedrag van € 2.000,-.

Het verweer

- 2.16 Het advieskantoor heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Welke vragen zijn voorgelegd aan de commissie?

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of het advieskantoor de consument onheus bejegend heeft. En of de consument daardoor de offerte van de bank niet met de hypotheekadviseur heeft doorgenomen en daardoor niet constateerde dat een andere rentevaste periode in de hypotheekofferte is opgenomen. Ten derde ziet de commissie zich gesteld voor de vraag of het advieskantoor foutieve informatie heeft doorgegeven aan de notaris, waardoor het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid vertraging opgelopen heeft. De commissie is van oordeel dat één e-mail vanuit het advieskantoor niet professioneel was. Voor het overige zijn de stellingen van de consument niet komen vast te staan, of is in elk geval niet komen vast te staan dat daar schade uit voortvloeit. Dit wordt als volgt toegelicht.

Norm voor het handelen van het advieskantoor

- 3.2 Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten. Op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek dient een opdrachtnemer zoals het advieskantoor bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dat betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.¹ Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënt naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënt. Het advieskantoor 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 te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van de consument.
- 3.3 De commissie hanteert als lijn dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar *kan* zijn dat een advieskantoor volledig aanspraak maakt op de contractuele vergoeding voor advies en bemiddeling.²

De bejegening

- 3.4 De consument stelt dat de hypotheekadviseur die betrokken was bij haar verzoeken in 2020 en 2021, haar vernederd heeft en dat hij zich niet professioneel gedragen heeft. Het advieskantoor betwist dat en voert aan dat daar in de correspondentie niets van terug te vinden is. De betrokken hypotheekadviseur is niet meer werkzaam bij het advieskantoor, en kan daardoor niet bevraagd worden naar zijn ervaringen. Het advieskantoor voert verder aan dat de collega van de hypotheekadviseur die betrokken was bij de opdracht, een hypotheekadviseur binnendienst, zich niet herkent in de klacht over de bejegening van de consument.
- 3.5 De commissie stelt voorop dat de consument meerdere stellingen heeft ingenomen over de bejegening, die niet onderbouwd zijn. Gelet op de betwisting van het advieskantoor over de bejegening, staat voor de commissie ten aanzien van de niet-onderbouwde stellingen van de consument niet vast dat het advieskantoor daarin onjuist gehandeld heeft.
- 3.6 Zo is niet onderbouwd dat de hypotheekadviseur van de consument niet rechtstreeks met de consument *wilde* communiceren. Het advieskantoor heeft bevestigd dat de consument niet altijd contact had met de hypotheekadviseur, maar dat de medewerker met wie de consument dan contact had, geen secretaresse was, maar een hypotheekadviseur binnendienst. De commissie vindt dat op zichzelf niet bezwaarlijk en het hoeft niet op onwil te duiden, het kan ook een taakverdeling zijn.

¹ Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2022-0464, overwegingen 3.6 en 3.7, te vinden op www.kifid.nl.

- 3.7 Wel is de commissie van oordeel dat de e-mail die de hypotheekadviseur op 28 mei 2020 naar de consument gestuurd heeft, niet professioneel verwoord is. Hoewel de context van de e-mail ontbreekt, omdat het een antwoord is op een e-mail van de consument die niet is overgelegd, is de toon van de e-mail niet zoals die van een professionele partij richting zijn klant verwacht mag worden. Het advieskantoor had een neutralere manier kunnen mededelen dat er kosten in rekening gebracht zouden worden bij de consument. De commissie kan zich voorstellen dat de consument geen prettig gevoel heeft overgehouden aan de e-mail van 28 mei 2020. Die e-mail verzond de hypotheekadviseur relatief aan het begin van de contacten met de consument, zodat het te begrijpen is dat in elk geval die e-mail het beeld van de consument over de contacten met de hypotheekadviseur gekleurd heeft.
- 3.8 Dat gezegd hebbende, ziet de commissie alleen in de e-mail van 28 mei 2020 onderbouwing voor de stelling van de consument dat de contacten niet prettig waren. Die e-mail alleen is echter onvoldoende om vast te stellen dat de consument recht heeft op immateriële schadevergoeding, of dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat het advieskantoor volledig aanspraak maakt op de contractuele vergoeding voor advies en bemiddeling.
- Had het advieskantoor de offerte met de consument moeten bespreken?*
- 3.9 De consument stelt dat het advieskantoor de offerte van de bank met haar had moeten doornemen, omdat de consument dan had kunnen constateren dat de rentevaste periode niet juist in de offerte was opgenomen. Het advieskantoor betwist dat het nodig was om de offerte samen door te nemen, en voert aan dat de consument de offerte zelf goed doorgenomen heeft, aangezien haar zoon een vraag gesteld heeft over de inhoud van de offerte (overweging 2.6). De consument heeft hiertegen ingebracht dat zij de offerte niet uitvoerig beoordeeld en gelezen heeft en dat zij voor de vertaalslag de hypotheekadviseur nodig had.
- 3.10 De commissie kan zich voorstellen dat de consument, achteraf gezien, de offerte met de hypotheekadviseur had willen bespreken. Er zijn echter onvoldoende aanknopingspunten om vast te stellen dat het advieskantoor een fout gemaakt heeft door de offerte in het onderhavige geval *niet* met de consument te bespreken. Daar komt bij dat het de vraag is of de consument ermee geholpen zou zijn als zij de offerte met de hypotheekadviseur besproken zou hebben. Het gaat de consument immers om de afwijkende rentevaste periode in de offerte. Het advieskantoor voert echter aan dat de hypotheekadviseur niet wist voor welke periode de consument de rente in 2021 vastgezet had, omdat zij die keuze zonder tussenkomst van het advieskantoor gemaakt heeft. Dat heeft de consument niet betwist. Het is dus de vraag of de rentevaste periode besproken zou zijn op de manier die de consument nu voor ogen heeft.
- 3.11 Vanwege het voorgaande ziet de commissie geen grond voor schadevergoeding omdat de offerte van de bank niet met de consument besproken is.

Informatie bij de notaris

- 3.12 De consument stelt tot slot dat de advieskantoor onjuiste gegevens heeft doorgegeven aan de notaris (zie overweging 2.12). Die stelling heeft zij niet onderbouwd en het advieskantoor stelt zich op het standpunt dat de consument die stelling te laat naar voren heeft gebracht, namelijk bij repliek in de procedure bij Kifid. De commissie is van oordeel dat deze stelling, zonder onderbouwing, niet kan leiden tot aansprakelijkheid van het advieskantoor.

Klachtplicht

- 3.13 Tot slot het volgende over het beroep van het advieskantoor op de klachtplicht. In artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek staat dat een schuldeiser (de consument) op een gebrek in de prestatie geen beroep meer kan doen, als hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de schuldenaar (het advieskantoor) ter zake heeft geprotesteerd. Hiervoor geldt geen vaste termijn. De vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd, dient te worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden. Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies, waarbij van gewicht is of het advieskantoor door het late tijdstip waarop het protest is gedaan in haar belangen is geschaad, zoals een benadeling in haar bewijspositie of een aantasting van haar mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken.³
- 3.14 Het advieskantoor stelt dat de consument heeft gewacht met het indienen van de klacht totdat na het aflopen van de rentevaste periode bleek dat het gunstig was om een klacht in te dienen (opportunity loss). Volgens het advieskantoor had de consument in elk geval een jaar na haar keuze voor een rentevaste periode van 1 jaar moeten klagen. De consument stelt dat zij niet in de gaten had dat de rentevaste periode 3 jaar was. Zij vertrouwt op de berichten die zij daarover krijgt van de bank. 3 Jaar na het kiezen van de rentevaste periode kreeg zij bericht over het aflopen van de rentevaste periode. Toen kwam de consument erachter dat de rente langer dan 1 jaar had vastgestaan en direct daarna heeft zij haar klacht ingediend.
- 3.15 De commissie merkt op de stellingen van de partijen over de klachtplicht vooral zien op de beweerdelijke *gevolgen* van het handelen van het advieskantoor (volgens de consument heeft de hypotheekadviseur de offerte niet met haar besproken en daardoor heeft de consument niet gezien dat de offerte een rentevaste periode van 3 jaar bevatte, gevolg daarvan is dat de rente 3 jaar vast is blijven staan).

³ HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615, HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, Hof 's-Hertogenbosch, 7 februari 2017, ECLI:NL:GHSHE:2017:416 en HR 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De beweerdelijke fout van het advieskantoor betreft echter het handelen en nalaten van het advieskantoor in 2020 en 2021. Dat het contact niet prettig was voor de consument, was haar in 2020 en 2021 al duidelijk. In dat opzicht is het tijdsverloop tot in 2024 lang te noemen. Overigens stelt de consument dat zij eerder contact heeft opgenomen met het advieskantoor over haar ongenoegen, maar die stelling heeft zij niet onderbouwd en is door het advieskantoor betwist. Dat is daarom niet komen vast te staan. Daar staat echter tegenover dat niet is gebleken dat het advieskantoor geschaad is in zijn belangen door het tijdsverloop.

- 3.16 Op basis van al deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat het beroep van het advieskantoor op artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. 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 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl