

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0996

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, A.E. Tevel, leden en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	12 november 2024
Klacht van	De heer [naam 1] (consument I) en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Bloemendal Hypotheken B.V., gevestigd te Hardenberg, verder te noemen de hypotheekadviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving

### Samenvatting

Zorgplicht. De hypotheekadviseur heeft een fout gemaakt in de berekening van de overwaarde. Naar het oordeel van de commissie gaat het om een zorgplichtschending en is de hypotheekadviseur aansprakelijk voor het rendementsverlies van de consumenten. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen tot een bedrag van € 7.000,-.

### 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de hypotheekadviseur; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de hypotheekadviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 11 oktober 2024. De consumenten namen deel aan de hoorzitting. Namens de hypotheekadviseur namen deel: mevrouw [naam 3] en de heer [naam 4], beide financieel adviseur. De hypotheekadviseur werd vertegenwoordigd door de heer mr. [naam 5], senior jurist beroepsaansprakelijkheid, kantoorhoudende te Den Haag.
- 1.3 De consumenten en de hypotheekadviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Voor de hypotheekadviseur gaat het wel om een incidentele situatie, waarbij zij uitdrukkelijk heeft ingestemd met een bindend advies voor deze klacht. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consumenten hebben zich tot de hypotheekadviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verhogen van hun hypotheek voor de aankoop van een andere woning. Hierbij is ook gesproken over de overwaarde, oftewel het bedrag dat de consumenten zullen ontvangen na de verkoop van hun bestaande woning en de aankoop van de nieuwe.

2.2 Op 21 september 2023 heeft consument I de hypotheekadviseur ge-e-mailed met een vraag over de overwaarde:

*“Al denkende had ik toch nog even een vraag, in de situatie dat we niks aflossen (niet de voorkeur). Welk bedrag wordt er dan totaal uitgekeerd op onze rekening?”*

2.3 Op 25 september 2023 heeft de hypotheekadviseur deze vraag als volgt beantwoord:

*“Opbrengst van de woning 611.612,-- -/- kosten makelaar 3.100,- -/- hypotheek 209.654,- = 398.858,- Overbruggingslening gaat in zodra je de nieuwe woning koopt en deze los je af zodra de huidige woning verkocht is, 249.180,-- = in januari te ontvangen: 398.858,-- -/- 249.180,- = 149.678, --.”*

2.4 Tussen 16 oktober 2023 en 10 januari 2024 is de nieuwe woning van de consumenten verbouwd.

2.5 Op 10 januari 2024 hebben zij de eindnota van de notaris ontvangen en daaruit is gebleken dat zij geen € 149.678,- aan overwaarde krijgen, maar € 114.399,-. Dit is een verschil van € 35.279,-.

2.6 Op 11 januari 2024 heeft de hypotheekadviseur daarover het volgende ge-e-maild:

*“Je hebt helaas gelijk dat het bedrag niet klopt, het volgende is mijn conclusie. Het hypotheekbedrag dat reeds liep bij de ING bank staat in mijn berekeningen te laag. De restschuld bij de ING was hoger dan ik in het systeem heb staan. Ik heb de bestaande leningdelen moeten samenvoegen omdat de ING slechts 4 leningdelen toestaat hierdoor is er een verschil in de hypotheekschuld ontstaan en dat heb ik niet gesignaleerd. In mijn eerste voorstellen aan jullie heeft dit wel goed gestaan maar in de laatste berekening niet meer. Je had reeds 5 leningdelen en dat zouden er 7 worden, helaas doet de ING bank dit meer daarom moest ik de leningdelen (de oude + de nieuwe) terug brengen naar totaal 4 leningdelen. Hierdoor is de overwaarde op de notarisafrekening lager dan ik heb berekend. Er zit een verschil in de hypotheek restschuld, ik had 209.654,-, de restschuld is echter 241.128,--, verschil is 31.474,--. Als je dit bedrag alsnog erbij wilt lenen dan ben ik bereid de hypotheek te verhogen met dit bedrag, de bruto maandlasten van de hypotheek worden daardoor hoger.*

*Onze kosten staan dan op 0,00. Ik vind dit erg vervelend en bied je dan ook mijn excuses hiervoor aan!"*

- 2.7 Op 16 februari 2024 heeft de advocaat van de consumenten de hypotheekadviseur aansprakelijk gesteld voor de schade.

*De klacht en vorderingen van de consumenten*

- 2.8 De consumenten vorderen van de hypotheekadviseur een schadevergoeding van € 35.279,-, een restitutie van de betaalde advieskosten van € 2.950,- en een vergoeding van de kosten voor rechtsbijstand van € 1.512,-. Zij stellen dat zij erop mochten vertrouwen dat hun hypotheekadviseur een juiste berekening van de overwaarde zou maken. Doordat dit verkeerd is gegaan, hebben zij meer geld uitgegeven aan de verbouwing van hun nieuwe woning en een stuk gemeentegrond aangekocht. Deze uitgaven willen zij niet financieren met een extra hypotheek omdat dan hun maandlasten hoger worden.

*Het verweer van de hypotheekadviseur*

- 2.9 De hypotheekadviseur erkent de gemaakte fout, maar de gevorderde schade kan niet worden toegewezen om de volgende redenen:
- Er is geen financieel nadeel. De consumenten kunnen in dezelfde positie worden gebracht door de hypotheeksom kosteloos te verhogen. Dit aanbod is gedaan.
  - Er is geen causaal verband tussen de verbouwing en de gemaakte fout.
  - De extra uitgaven kunnen niet als schade worden gekwalificeerd. Zij hebben deze kosten zelf gefinancierd en hiertegenover staan zaken en diensten die eenzelfde waarde vertegenwoordigen. Bovendien zijn veel schadeposten niet onderbouwd.
  - Zij hadden hun overwaarde ook eenvoudig zelf kunnen berekenen. Vandaar dat een toerekening van minimaal 25% aan de consumenten wegens eigen schuld redelijk is.

### **3. De beoordeling**

*Waar gaat de klacht over?*

- 3.1 De hypotheekadviseur heeft erkend dat zij tekortgeschoten is in haar dienstverlening en wel in die zin dat de onder 2.6. omschreven rekenfout is gemaakt. Als gevolg daarvan zijn de consumenten in de veronderstelling komen te verkeren dat zij meer bestedingsruimte zouden hebben gelet op de – onjuist – berekende overwaarde voor welke bestedingen zij thans eigen middelen hebben moeten aanwenden. De vraag die partijen nog verdeeld houdt is of deze tekortkoming kan leiden tot een schadevergoeding.
- 3.2 De consumenten stellen dat zij schade hebben geleden ten gevolge van de tekortkoming van de hypotheekadviseur. Zij hebben hun spaargeld besteed aan zaken, die zij anders niet zouden hebben gekocht.

De hypotheekadviseur heeft daartegenover gesteld dat er geen causaal verband bestaat tussen de gemaakte fout en de gevorderde schade. Daarbij stelt zij dat de consumenten, ook als er geen verkeerde berekening zou zijn gemaakt, nooit aanspraak hadden kunnen maken op die hogere overwaarde. Tot slot ontkent zij dat er sprake is van schade omdat de uitgaven eenzelfde waarde vertegenwoordigen.

- 3.3 Vast staat dat de consumenten uit eigen middelen zaken en diensten hebben afgenomen – voordat de rekenfout bij hen bekend was –, die zij bij een correcte berekening van de overwaarde niet zouden hebben afgenomen. Voor deze uitgaven hebben zij hun spaargeld aangewend, terwijl dat spaargeld ook had kunnen renderen op een spaarrekening. Er is dus – zoals ter zitting naar voren is gekomen – sprake van een verlies aan rendement aan de kant van de consumenten en naar het oordeel van de commissie is de hypotheekadviseur hiervoor aansprakelijk. De hypotheekadviseur heeft nog aangegeven dat de consumenten ook een extra/hogere lening hadden kunnen afsluiten, maar miskent daarbij dat dit een hogere maandlast met zich mee had gebracht. Dit zou immers in de geschetste omstandigheden – ook – schade voor de consumenten hebben meegebracht. Verder wordt door de hypotheekadviseur aangegeven dat de consumenten zelf ook hadden kunnen zien dat de berekening niet goed was, maar dit argument passeert de commissie nu de consumenten, gelet op de veronderstelde expertise van de hypotheekadviseur, erop hebben mogen vertrouwen dat de genoemde berekening juist en correct zou zijn.
- 3.4 De commissie kan uit het dossier niet goed afleiden welke gedeelte van het rendementsverlies veroorzaakt is door de tekortkoming van de hypotheekadviseur. Daarom zal de commissie de schade schatten omdat aannemelijk is dat deze schade is geleden.<sup>1</sup>
- 3.5 De commissie gaat voor de schatting van het rendementsverlies uit van een spaarsaldo van € 35.000,-. Daarbij is het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onredelijk om als uitgangspunt te nemen dat dit spaarsaldo tien jaar lang had kunnen renderen op een spaarrekening tegen een rente van twee procent. Op basis hiervan, schat de commissie het rendementsverlies voor de consumenten op een bedrag van € 7.000,-.

---

<sup>1</sup> De rechter is vrij om dan, mede in aanmerking genomen de aard van de schade, zonder nader bewijs aannemelijk te achten dat schade is geleden en de omvang hiervan vervolgens te schatten. Zie Hoge Raad 28 juni 1991, NJ 1991,746, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl) en artikel 6:97 van het Burgerlijk Wetboek, te vinden in de bijlage.

#### 4. De beslissing

De commissie beslist dat de hypotheekadviseur, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan de consumenten een bedrag van € 7.000,- vergoedt en 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 2024, 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 de wet- en regelgeving**

### **Burgerlijk Wetboek**

Boek 6 Algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht

Artikel 97

*De rechter begroot de schade op de wijze die het meest met de aard ervan in overeenstemming is.  
Kan de omvang van de schade niet nauwkeurig worden vastgesteld, dan wordt zij geschat.*