

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1011

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	19 november 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2] verder te noemen de consumenten
Tegen	Emmastaete, gevestigd te Rozenburg, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Tekortkoming adviseur? De consumenten stellen dat zij schade lijden doordat de adviseur is tekortgeschoten in de op hem rustende verplichtingen, waardoor zij een lagere hypothecaire geldlening konden afsluiten dan zij wensten en geen Nationale Hypotheek Garantie (NHG) hebben gekregen. De adviseur betwist dat de consumenten hebben aangegeven een hoger bedrag te willen lenen en dat de hypothecaire geldlening met NHG mogelijk was geweest. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de adviseur is tekortgeschoten. De vorderingen 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: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de adviseur.
- 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 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 consumenten hebben zich in juli 2021 tot de adviseur gewend, omdat zij een nieuwe woning wensten aan te kopen.

- 2.2 Op 3 november 2021 hebben de consumenten een koopovereenkomst voor een nieuwe woning ondertekend.
- 2.3 Op 7 november 2021 heeft de adviseur namens de consumenten een hypotheekaanvraag ingediend bij Florius voor een hypothecaire geldlening met Nationale Hypotheek Garantie (NHG). De adviseur heeft in de hypotheekaanvraag onder meer het volgende toegelicht:
- “(..) Op pensioendatum aanvrager is er een tekort o.b.v. maximale (toegestane) jaarlast. O.b.v. de werkelijke jaarlast zou de geldlening wel verstrekt kunnen worden (toegestaan bij pensioendatum). Medeaanvrager gaat 1 jaar en 8 maanden later met pensioen. Er komt dan een 2^e inkomen bij (zie aanvraag). Hierdoor is de lening sowieso weer passen. (...)”*
- 2.4 Op 1 december 2021 schreef de adviseur het volgende aan de consumenten:
- “(..) Het is een lijvig rapport en zie dat de taxateur zijn best heeft gedaan om geen kosten op te nemen voor achterstallig onderhoud terwijl er in het bouwkundig deel wel wat zaken worden genoemd en foto's van de bouwkundige zaken zijn toegevoegd. Zien wel hoe de geldverstrekker hiermee omgaat. De rest van het rapport is oke maar het voorgaande viel mij dus wel op. Kijk er zelf ook even naar en laat weten of jij andere opmerkelijke zaken bent tegen gekomen. (...)”*
- 2.5 Per brief van 7 december 2021 schreef Florius het volgende aan de adviseur:
- “(..) - Waarvoor zijn de 'kosten overbrugging' bestemd? Is dit als extra geld voor de dubbele lasten? -> Is het een optie om de overbrugging te verhogen? Op dat moment blijft er maar een negatieve lastenruimte over van € 26,03 bij einde renteaftrek en € 2,60 tekort op pensioendatum. Dit valt makkelijk te explainen.*
- *Schriftelijke en cijfermatige onderbouwing van de adviseur wegens Explain norm.*
 - *Graag ontvangen wij een Explain volgens het 'Explain-motivatief formulier op FAN'.*
- (...)”*
- 2.6 De adviseur heeft in het explainformulier onder meer het volgende toegelicht:
- “(..) De periode waarin het tekort ontstaat is na pensioendatum (2029) en betreft een periode van circa 16 maanden omdat er dat een 2^e pensioeninkomen bijkomt. Verder zijn de werkelijke lasten (ook in betreffende periode) een stuk lager dan de toegestane maandlasten. In dat kader is het wat ons betreft verantwoord om de geldlening aan klant te verstrekken. (...)”*
- 2.7 Op 9 december 2021 heeft Florius een bindende offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening zonder NHG. De consumenten hebben deze offerte ondertekend.
- 2.8 Op enig moment hebben de consumenten hun hypothecaire geldlening bij Florius verhoogd met een bedrag van € 40.000,-.

2.9 Op 19 juli 2023 hebben de consumenten de adviseur aansprakelijk gesteld, omdat zij van mening zijn dat de adviseur is tekortgeschoten bij de hypotheekaanvraag, waardoor zij € 40.000,- minder hebben kunnen lenen en een hypothecaire geldlening zonder NHG hebben moeten afsluiten.

2.10 Op 14 augustus 2023 schreef Florius per e-mail het volgende aan de adviseur:

“(..) Het dossier is herbeoordeeld en op basis van de gegevens die bij ons destijds zijn aangeleverd bleek NHG echt niet mogelijk.

De toetsing was namelijk destijds negatief bij einde renteaftrek en op pensioendatum van [naam 1]. Op pensioeninkomen was er ook een tekort. Daarom is er destijds gekozen om de aanvraag op basis van een Explain door te voeren (dit is niet mogelijk onder NHG). De hypotheekaanvraag heeft zo wel doorgang kunnen vinden, alleen was dit op basis van de bij ons bekende gegevens niet met NHG mogelijk.

Ik hoop dat dit je voldoende informatie geeft om mee verder te kunnen gaan. Mogelijk dat de andere adviseur de einde renteaftrek bijvoorbeeld anders bekijkt? (...)”

De klacht en vordering

2.11 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 25.030,-.

2.12 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De adviseur is tekortgeschoten in de op hem rustende verplichtingen door ten onrechte aan te geven dat het niet mogelijk was om een bedrag van € 40.000,- extra te lenen. De consumenten hebben dit bedrag uiteindelijk alsnog kunnen lenen, maar betalen daar nu een hogere rente voor. Dit leidt tot een schade van € 11.984,-. Zij hebben hiervoor bovendien extra kosten moeten betalen van € 3.092,50. Daarnaast hebben de consumenten nu ten onrechte geen hypothecaire geldlening met NHG, terwijl dit wel mogelijk was geweest. Hierdoor betalen de consumenten nu een bedrag van € 6.416,- extra aan rente. Als de adviseur niet was tekortgeschoten, was het omzetten van de oude hypothecaire geldlening van de consumenten ook niet nodig geweest. De consumenten hebben hiervoor € 950,- betaald. Dit bedrag dient de adviseur terug te betalen. Gezien de tekortkomingen vorderen de consumenten ook de advieskosten van € 2.650,- terug.

Het verweer

2.13 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling staat of de adviseur is tekortgeschoten in de op hem rustende verplichtingen en of hij dientengevolge de door de consumenten gestelde schade dient te vergoeden. Naar het oordeel van de commissie is de adviseur niet tekortgeschoten.

Dit betekent dat de vorderingen worden afgewezen. Deze beslissing zal hierna worden toegelicht.

NHG

- 3.2 De commissie stelt voorop dat het niet aan haar – of de adviseur – is om te beoordelen of de consumenten in aanmerking kwamen voor NHG. Deze beoordeling ligt bij de geldverstrekker, in dit geval Florius. De commissie dient enkel te beoordelen of de adviseur is tekortgeschoten, door – zoals de consumenten stellen – bij Florius onvoldoende aan te dringen op een hypothecaire geldlening met NHG. Vast moet komen te staan dat de hypothecaire geldlening wel met NHG afgesloten had kunnen worden als de adviseur anders had gehandeld.
- 3.3 Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering rust de bewijslast van de stellingen dat zij in 2021 bij anders handelen van de adviseur een hypothecaire geldlening met NHG hadden kunnen afsluiten op de consumenten.
- 3.4 Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten deze stelling onvoldoende onderbouwd. De adviseur heeft betwist dat dit mogelijk was geweest en verwijst daarvoor onder meer naar een e-mail van Florius van 14 augustus 2023, waarin Florius nog altijd aangeeft dat een hypothecaire geldlening met NHG niet mogelijk was. Tussen partijen is op zichzelf niet in geschil dat Florius ook in 2021 heeft aangegeven dat NHG niet mogelijk was. De commissie is van oordeel dat de adviseur op deze mededelingen van Florius mocht afgaan. Uit de stukken blijkt afdoende dat de adviseur alle relevante gegevens met betrekking tot het (pensioen)inkomen van de consumenten aan Florius heeft doorgegeven. De adviseur heeft zowel in de hypotheekaanvraag als in het explainformulier toelichting gegeven op het tekort dat ontstaat op het moment dat één van de consumenten de pensioenleeftijd bereikt en heeft toegelicht waarom het op werkelijke maandlast verantwoord is de hypothecaire geldlening te verschaffen.
- 3.5 Het is vervolgens aan Florius – en niet aan de adviseur – om te bepalen of en onder welke voorwaarden een hypothecaire geldlening wordt verstrekt. Dat Florius vanwege enige tekortkoming aan de zijde van de adviseur (ten onrechte) geen NHG heeft toegepast is niet gebleken. Dat de huidige adviseur zou hebben gezegd dat NHG destijds wel mogelijk was geweest is niet nader toegelicht of onderbouwd, maar voor zover dit al zo zou zijn is dat onvoldoende om aan te nemen dat de adviseur is tekortgeschoten. Indien de consumenten van mening zijn dat Florius ten onrechte geen NHG heeft toegepast op hun hypothecaire geldlening, zullen zij zich tot Florius moeten wenden.
- 3.6 De consumenten verwijten de adviseur nog dat hij niet op zoek is gegaan naar een andere geldverstrekker, waarbij het wel mogelijk was geweest de hypothecaire geldlening met NHG af te sluiten. De consumenten hebben verder niet onderbouwd dat dit mogelijk was geweest en dat dit voor hen voordeliger was geweest.

Reeds om die reden kan de commissie niet vaststellen dat de adviseur hierin is tekortgeschoten en dat dit bij de consumenten tot schade heeft geleid.

Extra lening

- 3.7 De adviseur betwist dat de consumenten hebben aangegeven een bedrag van € 40.000,- te willen lenen voor een verbouwing. Zoals hiervoor is overwogen, rust de bewijslast van deze stelling op de consumenten. De consumenten hebben hun stelling op dit punt desgevraagd niet nader onderbouwd en uit niets blijkt dat partijen hebben gesproken over de wens om € 40.000,- extra te lenen. Nu uit niets blijkt dat de consumenten dit bij de adviseur kenbaar hebben gemaakt, slaagt de vordering op dit punt alleen om die reden al niet. De door de consumenten overgelegde foto's van Funda leiden ook niet tot de conclusie dat reeds daaruit volgt dat zij hebben besproken een bedrag van € 40.000,- te willen lenen voor de verbouwing. Op basis van die foto's kan de commissie niet vaststellen dat het noodzakelijk was om voor een bedrag van € 40.000,- te verbouwen.
- 3.8 De consumenten verwijzen nog naar een e-mail van 1 december 2021 waaruit zou moeten blijken dat de wens om € 40.000,- extra te lenen bestond. Dit blijkt echter niet uit de e-mail. Dat er mogelijk wat achterstallig onderhoud aan het huis was, is onvoldoende om te concluderen dat de consumenten dus een bedrag van € 40.000,- extra wilden lenen.

Conclusie

- 3.9 Nu niet is gebleken van een tekortkoming aan de zijde van de adviseur, worden de vorderingen van de consumenten afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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. 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 – 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.